



#### ANEXO 04 – TR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

A verificação da adequada prestação dos serviços será realizada com base nos indicadores de nível de serviço “Índice de cumprimento de manutenção preventiva” e “Índice de cumprimento de manutenção corretiva programada” definidos neste anexo.

1. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, o que poderá ser aceito pela Administração, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá executar os serviços nos prazos informados nas Ordens de Serviços emitidas para execução de serviços preventivos e corretivos programados.
3. Os serviços urgentes ou emergenciais deverão ser executados pela CONTRATADA respeitando o tempo máximo para o início do atendimento.
4. A CONTRATADA deverá utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço com qualidade e quantidade exigidas pelo Termo de Referência.

INDICADOR 1	
Índice de cumprimento de manutenção preventiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as atividades do plano de manutenção preventiva sejam executadas conforme ciclo previsto.
Meta a cumprir	Executar acima de 96% das atividades previstas para o mês de apuração.
Instrumento de Medição	Ordem de serviço de manutenção preventiva fechada com o aceite do fiscal/cliente. Cada ativo deverá ter uma ordem de serviço mensal, ou seja, individual com todas as atividades previstas para o período listadas.
Forma de acompanhamento	Apuração da quantidade total de atividades previstas (plano de manutenção preventiva) x realizadas (aceitas nas Ordens de Serviço) no mês.
Mecanismo de Cálculo	$ICMPV = \text{Qtde atividades preventivas realizadas} / \text{Qtde atividades preventivas previstas}$
Início de Vigência	Data da ordem de início de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	96% < ICMPV ≤ 100% : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; 93% < ICMPV ≤ 96% : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; 90% < ICMPV ≤ 93% : 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; ICMPV ≤ 90% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês.
Sanções adicionais	Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados do ICMPV ≤ 90% poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais.



INDICADOR 2	
Índice de cumprimento de manutenção corretiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que as atividades de manutenção corretiva (programadas e não programadas) sejam executadas.
Meta a cumprir	Executar acima de 96% das atividades solicitadas para o mês de apuração.
Instrumento de Medição	Ordem de serviço de manutenção corretiva fechada com o aceite do fiscal/cliente. Cada intervenção corretiva deverá ter uma ordem de serviço, com a programação autorizada para o período e a identificação do ativo.
Forma de acompanhamento	Apuração da quantidade total de atividades (corretivas solicitadas) x realizadas (aceitas nas Ordens de Serviço) no mês.
Mecanismo de Cálculo	$ICMCP = \text{Qtde atividades corretivas realizadas} / \text{Qtde atividades corretivas previstas}$
Início de Vigência	Data da ordem de início de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	$96\% < ICMCP \leq 100\%$ : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; $93\% < ICMCP \leq 96\%$ : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; $90\% < ICMCP \leq 93\%$ : 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; $ICMCP \leq 90\%$ : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês.
Sanções adicionais	Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados do $ICMCP \leq 90\%$ poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais.

INDICADOR 3	
Índice de cumprimento de prazo do 1º atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os chamados para manutenção corretiva sejam atendidos dentro do prazo máximo para cada nível de prioridade.
Meta a cumprir	Prestar o 1º atendimento dentro do prazo máximo estipulado para 85% dos chamados para o mês de apuração.
Instrumento de Medição	Registro na Ordem de serviço de manutenção corretiva do horário de chegada do técnico na unidade onde o(s) ativo(s) estão instalados. Cada intervenção corretiva deverá ter uma ordem de serviço, com a data e hora do chamado e a identificação do ativo.
Forma de acompanhamento	Apuração da quantidade total de atividades (corretivas solicitadas) x Qtde. de 1º atendimento no prazo (horários registrados nas Ordens de Serviço) no mês.
Mecanismo de Cálculo	$ICPA = \text{Qtde 1º atendimento no prazo} / \text{Qtde atividades corretivas solicitadas}$ (resultado sem casa decimal, arredondamento: se o algarismo da primeira casa decimal for maior ou igual a 5 – para cima)
Início de Vigência	Data da ordem de início de serviço
Faixas de ajuste no pagamento	$85\% \leq ICPA$ : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês; $80\% \leq ICPA < 85\%$ : 97% do valor dos custos fixos faturado no mês; $75\% \leq ICPA < 80\%$ : 94% do valor dos custos fixos faturado no mês; $ICPA < 75\%$ : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês.