

## ANEXO VI

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (Avaliação da qualidade dos serviços)

<b>Indicador nº 1</b>	
<b>Disponibilidade do Sistema</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que as bombas estejam operacionais para evitar falta d'água ou transbordo.
<b>Meta a cumprir</b>	>95%
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliação Técnica e Funcional do equipamento.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Relatórios de paradas e chamados técnicos.
<b>Periodicidade</b>	Conforme Demanda da Administração.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$D = [(HT-HNP)/HT]*100$ (D: disponibilidade / HT: horas totais do mês / HNP: horas de parada não programada)
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	100% a 96%: Sem desconto 95,9% a 94%: Desconto de 2% 93,9% a 90%: Desconto de 5% Abaixo de 90%: Desconto de 10%
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Contrato.

<b>Indicador nº 2</b>	
<b>Tempo de Resposta</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir a agilidade da contratada em emergências (vazamentos/paradas).
<b>Meta a cumprir</b>	<5 horas (para emergências)
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliação Técnica e Funcional do equipamento.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Protocolo de abertura e fechamento de chamados.
<b>Periodicidade</b>	Conforme Demanda da Administração.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$T = (Hca-Hco)/TC$ (T: tempo / Hca: hora de chegada / Hco: hora do chamado / TC: total de chamados) D: Disponibilidade / HT: Horas Totais do Mês / HNP: Horas de Parada Não Programada)
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Até 5h: Sem desconto 4h01 a 8h: Desconto de 3% 8h01 a 12h: Desconto de 7% Acima de 12h: Desconto de 15%
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Contrato.

<b>Indicador nº 3</b>	
<b>Reincidência de Falhas</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade técnica do reparo (evitar o "retrabalho").
<b>Meta a cumprir</b>	<5%
<b>Instrumento de medição</b>	Avaliação Técnica e Funcional do equipamento.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Histórico de ordens de serviço por equipamento.
<b>Periodicidade</b>	Conforme Demanda da Administração.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$IR = (CRM/TCM)*100$ (IR: índice de retrabalho / CRM: chamados reincidentes no mês / TCM: total de chamados no mês)
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Até 5%: Sem desconto 5,1% a 10%: Desconto de 4% Acima de 10%: Desconto de 8% e substituição do técnico responsável
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Contrato.

Rio de Janeiro, RJ, a contar da data de assinatura.

XXXXXXXXXXXXXXXX - xxxxxx