

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. DEFINIÇÕES

1.1 **Definição:** INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e compreensíveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço com a finalidade de definir critérios para calcular os valores dos pagamentos a serem efetuados para remunerar os serviços e fornecimento dos componentes abrangidos pelo contrato.

1.2 **Objetivo a atingir:** obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

1.3 **Forma de avaliação:** definição das situações (indicadores) que caracterizem o atendimento dos objetivos e atribuição dos valores a serem efetivamente incluídos nos pagamentos.

1.4 **Apuração:** ao final de cada período (mês), o fiscal do contrato preencherá uma planilha de cálculo apresentando os serviços realizados e componentes fornecidos e a encaminhará ao preposto da CONTRATADA para conhecimento do valor a ser recebido no mês, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

2. REQUISITOS A SEREM CONSIDERADOS

Apresentam-se na TABELA I os requisitos a serem considerados para a avaliação da qualidade das prestações dos serviços e fornecimentos de componentes. Comporão os critérios que serão usados para confirmar a execução dos serviços e para as eventuais recomendações de melhorias e correções de procedimentos.

TABELA I

A	REQUISITO DE PRAZO
A1	Agendar/comunicar/acordar junto à CONTRATANTE os horários das atividades de manutenção
A2	Respeitar o horário de realização dos serviços de operação/monitoramento diário conforme descrito no Termo de Referência.
A3	Atender/solucionar chamados de manutenção corretiva em equipamentos do contrato dentro do prazo solicitado no Termo de Referência.
A4	Atender/solucionar chamados de manutenção corretiva nos demais casos – não elencados no item A3.
A5	Atender às necessidades de entrega de peças/componentes previstos no Termo de Referência.
B	REQUISITO DE PESSOAL
B1	Apresentar no início do contrato, ou sempre que houver alteração, a relação nominal com os dados pessoais (nome completo, filiação, data de nascimento, RG, CPF e foto 3x4) dos profissionais que prestarão os serviços de manutenção nas instalações..
B2	Fornecer à CONTRATANTE os contatos do responsável técnico do contrato. Responder, por e-mail ou telefone, aos chamados realizados pela CONTRATANTE.
B3	Todos os funcionários da equipe de trabalho da CONTRATADA devem se apresentar uniformizados e portando crachás de identificação.
B4	Todos os membros da equipe de trabalho devem utilizar Equipamentos de Proteção Individual – EPI, bem como devem observar uma conduta adequada na utilização dos materiais de consumo, peças/componentes de reposição, ferramentas e equipamentos, conforme indicações dos fabricantes, objetivando a correta execução dos serviços

C	REQUISITOS GERAIS
C1	Assegurar que os sistemas e seus equipamentos associados estejam operando adequadamente.
C2	Alterar as rotinas de manutenção para o funcionamento seguro e eficiente dos equipamentos e sistemas somente com a prévia anuência da fiscalização do contrato.
C3	Cumprir as recomendações e/ou de realizar as ações corretivas constantes nos relatórios técnicos.
D	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS E LAUDOS
D1	Apresentar o relatório com o descritivo das ocorrências e das rotinas de manutenção realizadas e com informações sobre índices anormais de falhas em peças, equipamentos ou materiais, com a análise de ocorrências extra rotina e eventuais sugestões, com vistas a maximizar a eficiência e a confiabilidade dos sistemas.
D2	Realizar o correto preenchimento das ordens de serviço, com indicação criteriosa dos materiais utilizados, serviços executados e eventuais ocorrências.
D3	Apresentar dentro dos prazos previstos no Termo de Referência, relatório detalhado, assinado pelo Preposto, na ocorrência de defeito nos sistemas ou equipamentos, especificando a causa e o tipo de problema apresentado e indicando a necessidade da substituição de peças/componentes.

3. MÉTODO DE CÁLCULO

Os serviços deverão ser faturados conforme execução dentro do período de medição. Assim só deverão ser cobradas nos equipamentos que tiveram intervenções, sejam elas preventivas ou corretivas.