

ANEXO 'C' ao ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Indicador 1 - Pontualidade de atendimento das MANUTENÇÕES PREVENTIVAS

Finalidade	Garantir a realização tempestiva das manutenções preventivas
Meta a cumprir	Até o 15º dia de cada mês
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento
Forma de acompanhamento	Pelo gestor
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Serão contados os dias corridos de atraso na realização da manutenção preventiva
Faixas de ajuste no pagamento mensal	- até o 15º dia do mês = 100% (cem por cento); - até 03 (três) dias após o 15º dia do mês = 97% (noventa e sete por cento); - entre 4 (quatro) e 7 (sete) dias após o 15º dia do mês = 95% (noventa e cinco por cento)
Sanções	Acima de 7 (sete) dias de atraso, conforme cláusula de sanções do contrato

Indicador 2 - Pontualidade de atendimento inicial das MANUTENÇÕES CORRETIVAS

Finalidade	Garantir o atendimento tempestivo dos chamados de manutenções corretivas
Meta a cumprir	12 (doze) horas úteis para atendimento, contadas a partir da abertura do chamado.
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento
Forma de acompanhamento	Pelo gestor
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de cálculo	Serão contadas e somadas as horas úteis inteiras que excederem os prazos contidos no campo "meta a cumprir" deste quadro, verificadas em todos os chamados para manutenção corretiva. São consideradas horas úteis das 8 às 18h ou conforme definido pela Fiscalização. O prazo poderá ser prorrogado mediante solicitação escrita da contratada, com a devida justificativa, ficando a prorrogação a critério da Fiscalização.
Faixas de ajuste no pagamento mensal	- 0 (zero) hora = 100% (cem por cento); - até 05 (cinco) horas = 97% (noventa e sete por cento); - entre 6 (seis) e 10 (dez) horas = 95% (noventa e cinco por cento); - entre 11 (onze) e 15 (quinze) horas = 93% (noventa e três por cento); - entre 16 (dezesesseis) e 24 (vinte e quatro) horas = 90% (noventa por cento)
Sanções	Acima de 20 (vinte) horas de atraso, conforme cláusula de sanções do contrato

Indicador 3 - Pontualidade de resolução das MANUTENÇÕES CORRETIVAS

Finalidade	Garantir a resolução tempestiva das manutenções corretivas
Meta a cumprir	72 (setenta e duas) horas, contadas a partir do início do atendimento, para colocar o elevador em funcionamento.
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento
Forma de acompanhamento	Pelo gestor
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de cálculo	Serão contadas as horas para a resolução da manutenção corretiva. O prazo poderá ser prorrogado mediante solicitação escrita da contratada, com a devida justificativa, ficando a prorrogação a critério da Fiscalização.
Faixas de ajuste no pagamento mensal	- até 72 (setenta e duas) horas = 100% (cem por cento); - entre 73 (setenta e duas) e 120 (cento e vinte) horas = 95% (noventa e cinco por cento); - entre 121 (cento e vinte) e 168 (cento e sessenta e oito) horas = 90% (noventa por cento).
Sanções	Acima de 168 (cento e sessenta e oito) horas, conforme cláusula de sanções do contrato.

Indicador 4 - Pontualidade de atendimento dos CHAMADOS EMERGENCIAIS

Finalidade	Garantir o pronto atendimento aos chamados de emergência
Meta a cumprir	Atendimento em até 60 (sessenta) minutos, a partir do chamado
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento
Forma de acompanhamento	Pelo gestor
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de cálculo	Serão contados e somados os minutos inteiros que excederem o prazo de 60 (sessenta) minutos, para cada chamado de emergência ocorrido no mês

Faixas de ajuste no pagamento mensal	- 0 (zero) minuto = 100% (cem por cento); - até 10 (dez) minutos = 97% (noventa e sete por cento); - entre 11 (onze) e 20 (vinte) minutos = 95% (noventa e cinco por cento); - entre 21 (vinte e um) e 30 (trinta) minutos = 90% (noventa por cento)
Sanções	Acima de 30 (trinta) minutos, conforme cláusula de sanções do contrato