

## ANEXO VII

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

<b>Indicador</b>	
<b>Nº 01 - Índice de atendimento aos serviços de manutenção corretiva</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir o atendimento das solicitações de serviços de manutenção corretiva encaminhadas.
Meta a cumprir	70% das solicitações de serviços de manutenção corretiva atendidas.
Instrumento de medição	Formulário eletrônico, formulário impresso, planilha de controle.
Forma de acompanhamento	Sistema informatizado de atendimento de serviços (planilha eletrônica, controle manual das solicitações)
Periodicidade	Aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	$\{[(A*2)+B]/3\} * 100 = X\%$ <p>A = prazo de atendimento manutenção corretiva de emergência / total de horas para atendimento manutenção de emergência.</p> <p>B = (Prazo para atendimento da manutenção corretiva + prazo máximo para solução) / total de horas para atendimento e solução.</p>
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X % de atendimento = X % das Ordens de Serviço
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 30% de não atendimento – Advertência</li> <li>• De 31% a 35% de não atendimento – Multa de 5% do valor mensal.</li> <li>• Acima de 36% de não atendimento – Multa de 10% do valor mensal.</li> </ul>
Observações	A empresa, logo que notificada, deverá justificar tempestivamente a razão do não cumprimento, podendo ser advertida formalmente

<b>Indicador</b>	
<b>Nº 02 - Apresentação do mesmo defeito anteriormente corrigido na manutenção corretiva</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Garantir que haja o menor retrabalho na manutenção corretiva.
Meta a cumprir	60 dias sem apresentar o mesmo defeito no mesmo equipamento que sofreu a manutenção corretiva.
Instrumento de medição	Formulário eletrônico, formulário impresso, planilha de controle e identificação do mesmo problema no mesmo equipamento.

Forma de acompanhamento	Sistema informatizado de atendimento de serviços (planilha eletrônica, controle manual das solicitações).
Periodicidade	Aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	$(A/B)*100 = X\%$ A = Total de atendimentos de manutenção corretiva no mês. B = Total de atendimentos de manutenção corretiva no mês + total de atendimentos considerados retrabalho.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	X % de atendimento = X % das Ordens de Serviço
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Até 20% de não atendimento - Advertência.</li> <li>• De 21% a 30% de não atendimento - Multa de 1% do valor mensal.</li> <li>• Acima de 31% de não atendimento - Multa de 2% do valor mensal.</li> </ul>
Observações	A empresa, logo que notificada, deverá justificar tempestivamente a razão do não cumprimento, podendo ser advertida formalmente

### Observações:

Os ajustes no pagamento são cumulativos.

Poderá haver rescisão contratual caso o ajuste no pagamento seja superior a 20%.

Caso haja motivo alheio à vontade do CONTRATADO que a impeça de cumprir os prazos deste IMR, deverá demonstrar por escrito. Demonstrado o motivo, o fiscal do contrato poderá, a seu critério, julgar a pertinência do pleito e estabelecer novo prazo compatível e razoável para a execução do serviço.