

ANEXO V**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)****(Avaliação da qualidade dos serviços)**

INDICADOR	
Nº 01 – Atendimento manutenção preventiva e análises laboratoriais	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir frequência e qualidade de manutenção preventiva e realizações das análises laboratoriais
Meta a cumprir	Cumprimento de 100% dos indicadores da planilha de manutenção preventiva e análises dos laboratoriais
Instrumento de medição	Planilha de indicadores de manutenção preventiva e análises dos laboratoriais
Forma de acompanhamento	Checklist de verificações a serem feitas e indicadores de manutenção preventiva e das análises dos laboratoriais
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Análise dos cumprimentos dos cronogramas de manutenções preventivas e análises laboratoriais
Início de Vigência	Data de início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Cumprir com 100% das atividades programas = 100% da Fatura Cumprir com mínimo de 95% das atividades programas = 95% da Fatura Cumprir com menos de 95% das atividades programas = 85% da Fatura
Sanções	Cumprir com menos de 80 % das atividades programa = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	-
Indicador	
Nº 02 – Prazo de solução para manutenção corretiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir solução célere
Meta a cumprir	100% dos atendimentos dos chamados e solucionados nos tempos previstos em TR

Instrumento de medição	Planilha de controle de defeitos/inadequações
Forma de acompanhamento	Pela planilha. Verificação, pelo fiscal do contrato, do tempo decorrido entre a abertura de chamado para manutenção corretiva atendida e solucionada no prazo previsto em TR
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Análise de chamados atendidos dentro do prazo previsto em TR
Início de Vigência	Data de início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Cumprir com 100% dos chamados atendidos/solucionados = 100% da Fatura Cumprir com mínimo de 95% dos chamados atendidos/solucionados = 95% da Fatura Cumprir com menos de 95% dos chamados atendidos/solucionados = 85% da Fatura
Sanções	Cumprir com menos de 80 % das atividades programa = multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	Nos meses em que não houver abertura de chamados, considerar percentual de 100% estando dispensada a formalização do IMR do período.