

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

A.1. INDICADORES DE AVALIAÇÃO QUALITATIVA

A.1.1. QUANTIDADE DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS (MP)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que serão realizadas as manutenções preventivas conforme rotinas estabelecidas
Meta a cumprir	MP = 100%
Instrumento de medição	Ordem de Serviço
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema de Gestão da Manutenção
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$MP = \frac{\sum n \times 100\%}{N}$ Onde: n = quantidade de preventivas realizadas; N = quantidade de preventivas programadas
Início de vigência	Imediatamente após assinatura do contrato
Faixas de desconto no pagamento	MP = 100% - desconto 0 MP < 100% - desconto (1 – MP) x 0,02
Sanções	Se MP < 100%: 1ª ocorrência – advertência Reincidência – infração de grau 2 (conforme Tabela 1 do Termo de Referência)
Observações	O plano de manutenção atrasado deverá ser atualizado em até 30 dias

A.1.2. QUANTIDADE DE CHAMADOS ATENDIDOS (CH)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento das demandas dos serviços não Programados
Meta a cumprir	CH ≥ 95%
Instrumento de medição	Ordem de Serviço/chamado
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema de Gestão da Manutenção
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$CH = \frac{\sum n \times 100\%}{N}$ Onde: n = quantidade de chamados resolvidos; N = quantidade de chamados abertos.
Início de vigência	Imediatamente após assinatura do contrato
Faixas de desconto no pagamento	CH ≥ 95% - desconto 0; CH < 95% - desconto (1-CH) x 0,05
Sanções	Se CH < 95%: 1ª ocorrência – advertência Reincidência – infração de grau 3 (conforme Tabela 1 do Termo de Referência)
Observações	

A.1.3. TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (T)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento célere dos atendimentos
Meta a cumprir	$T \leq 4$ horas
Instrumento de medição	Ordem de Serviço/chamado
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema de Gestão da Manutenção
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Tempo médio de atendimento
Início de vigência	Imediatamente após assinatura do contrato
Faixas de desconto no pagamento	$T \leq 4$ horas - desconto 0,00; $4h \leq T < 24h$ - desconto 0,05; $T \geq 24$ horas - desconto 0,15;
Sanções	Se $T > 4$ horas: 1ª ocorrência – advertência Reincidência – infração de grau 2 (conforme Tabela 1 do Termo de Referência)
Observações	

A.1.4. TEMPO MÉDIO DE REPARO (TMR)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correção do defeito de maneira célere
Meta a cumprir	Concluir o reparo em até 24 horas
Instrumento de medição	Ordem de Serviço/chamado
Forma de acompanhamento	Pela Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Tempo de para conclusão do reparo
Início de vigência	Imediatamente após assinatura do contrato
Faixas de desconto no pagamento	$T \leq 24$ horas - desconto 0,00; $24h \leq T < 72h$ - desconto 0,05; $T \geq 72$ horas - desconto 0,10;
Sanções	Se $T > 24$ horas: 1ª ocorrência – advertência Reincidência – infração de grau 2 (conforme Tabela 1 do Termo de Referência).
Observações	Quando houver necessidade de troca de material, o tempo de reparo será multiplicado por 3 (três), passando a ter os valores de intervalo de 72 e 216 horas.



A.2. DESCONTO SOBRE A FATURA (DF)

Item	Descrição	Quant. Infrações	Desconto Fatura (DF) %
1	IMR		
1.1	Quantidade de Manutenções Preventivas (MP)		
1.2	Quantidade de Chamados Atendidos (CH)		
1.3	Tempo de atendimento (T)		
1.4	Tempo Médio de Reparo (TMR)		
	Total Desconta Fatura		

A.3. CÁLCULO DO VALOR DA NOTA FISCAL /FATURA

O valor da fatura (VF) de cada mês corresponderá à:

$$VF = VM \times (1 - DF)$$

Onde:

VF = VALOR DA NOTA FISCAL /FATURA;

VM = VALOR SERVIÇOS DE LOCAÇÃO.