

ANEXO

Instrumento de Medição de Resultado – IMR

Indicador	
Nº 01 – Realização da manutenção preventiva dentro da periodicidade especificada	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a manutenção preventiva seja realizada dentro das periodicidades especificadas
Meta a cumprir	100% de realização da manutenção preventiva dentro da periodicidade especificada no Termo de Referência
Instrumento de medição	Execução de Serviços e planilha de controle dos serviços executados que comprovem a execução das rotinas de manutenção preventiva gerados por aquelas ou por chamados.
Forma de acompanhamento	Verificação, por servidor da AGU, da data das realizações das manutenções preventivas, comparando com a data da manutenção anterior e com a periodicidade solicitada e registro no Plano de Manutenção
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\% \text{ de serviços executados nos períodos especificados: } (\text{Total de serviços executados dentro do prazo} / \text{Total de serviços executados por período}) * 100$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	96% a 100% - 100% da fatura 86% a 95% - 95% da Fatura 80% a 85% - 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 80% - multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	Caso o desempenho da contratada permaneça inferior a 80% por 3 (três) meses consecutivos, a AGU poderá aplicar as demais penalidades previstas no Contrato, inclusive as de rescisão contratual e impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

Indicador	
Nº 02 – Prazo de atendimento das manutenções corretivas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere para os chamados de manutenções corretivas
Meta a cumprir	100% nos prazos definidos no Termo de Referência ou prazo distinto acordado previamente com a fiscalização do Contrato;
Instrumento de medição	Execução de Serviços e planilha de controle de manutenções corretivas que comprovem a execução das rotinas
Forma de acompanhamento	Verificação, por servidor da AGU, do tempo decorrido entre o chamado de manutenção corretiva e seu o horário de atendimento, comparação aos prazos emergenciais ou normais e registro na planilha.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	N° de dias no atendimento / (N° de dias previsto para atendimento) = X (quantidade de atendimentos com “x” menor ou igual a 1/total de manutenções corretivas atendidas por período) * 100
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	96% a 100% - 100% da fatura 86% a 95% - 95% da Fatura 80% a 85% - 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 80% - multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	Caso o desempenho da contratada permaneça inferior a 80% por 3 (três) meses consecutivos, a AGU poderá aplicar as demais penalidades previstas no Contrato, inclusive as de rescisão contratual e impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

Indicador	
Nº 03 – Prazo de solução dos problemas na manutenção corretiva	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir solução célere para às manutenções corretivas
Meta a cumprir	100% em até 2 (dois) dias úteis para resolução, contados a partir do fim do prazo de atendimento, conforme Termo de Referência, ou prazo distinto acordado previamente com a fiscalização do Contrato.
Instrumento de medição	Execução de Serviços e planilha de controle de manutenções corretivas que comprovem a execução das rotinas
Forma de acompanhamento	Verificação, por servidor da AGU, do tempo decorrido entre o chamado de manutenção corretiva, seu o horário de solução do problema, comparação ao prazo de até 2 (dois) dias do fim do prazo de atendimento.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	N° de dias no atendimento / (N° de dias previsto para atendimento) = X (quantidade de atendimentos com “x” menor ou igual a 1/total de manutenções corretivas atendidas por período) * 100
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	96% a 100% - 100% da fatura 86% a 95% - 95% da Fatura 80% a 85% - 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 80% - multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	Caso o desempenho da contratada permaneça inferior a 80% por 3 (três) meses consecutivos, a AGU poderá aplicar as demais penalidades previstas no Contrato, inclusive as de rescisão contratual e impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

Indicador	
Nº 04 – Prazo de instalação/remoção e substituição de equipamento	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir solução célere para a necessidade de alteração de equipamento
Meta a cumprir	100% de início do atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas para as cidades num raio de até 200km de Florianópolis/SC, ou em até 48 (quarenta e oito) horas para as demais cidades e conclusão em 2 dias úteis após término do prazo de atendimento ou prazo distinto acordado previamente com a fiscalização do Contrato.
Instrumento de medição	Execução de Serviços e planilha de controle de manutenções corretivas que comprovem a execução das rotinas
Forma de acompanhamento	Verificação, por servidor da AGU, do tempo decorrido entre o chamado e o horário de solução do problema e comparação com o prazo estipulado.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\text{Nº de dias no atendimento} / (\text{Nº de dias previsto para atendimento}) = X$ (quantidade de atendimentos com “x” menor ou igual a 1/total de solicitações por período) * 100
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	96% a 100% - 100% da fatura 86% a 95% - 95% da Fatura 80% a 85% - 85% da Fatura
Sanções	Abaixo de 80% - multa de 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	Caso o desempenho da contratada permaneça inferior a 80% por 3 (três) meses consecutivos, a AGU poderá aplicar as demais penalidades previstas no Contrato, inclusive as de rescisão contratual e impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.