



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

DEPARTAMENTO DE MANUTENÇÃO PREDIAL – DMAN

Anexo III - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

**SERVIÇOS CONTINUADOS DE
MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA, NA
MODALIDADE INTEGRAL COM POSTOS DE TRABALHO,
FORNECIMENTO E SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS E
MATERIAIS, NOS SISTEMAS, EQUIPAMENTOS E
INSTALAÇÕES PREDIAIS PARA OS PRÉDIOS DO 1º GRAU
DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA EM PORTO ALEGRE**

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Índice de Medição de Resultados (IMR) é o ajuste escrito, anexo ao contrato entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento.

A CONTRATADA deverá atingir a meta de 100% de realização dos serviços de manutenção contratados previstos, conforme demanda.

Os prazos de atendimento e execução estão no item 1 deste acordo, estes serão usados pelo GESTOR para medir os indicadores de performance que incidirão em desconto na medição total mensal:

1. Prazos

1.1. Prazos de atendimento:

Prazo para atendimento de chamados de manutenção	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar rápido atendimento às demandas de manutenção
Meta a cumprir	Prazo máximo de 4 (quatro) horas.
Método de medição	Prazo estabelecido desde o envio do chamado/incidente de manutenção via Sistema 4biz (Aplicativo Digital) até o horário do comentário no SDM descrevendo a situação do ocorrido e como será resolvido.
Forma de acompanhamento	Via Sistema (Aplicativo Digital)
Periodicidade	Mensal
Verificação deste Indicador	GESTOR - Servidor designado pelo Poder Judiciário

1.2. Prazos de execução:

Prazo para execução dos serviços de chamados de manutenção	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar a célere execução dos serviços contratados
Meta a cumprir	Prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas. Caso Haja necessidade de maior prazo, o mesmo deve ser solicitado e justificado via sistema pela CONTRATADA dentro do prazo de 24h. Justificativa será avaliada pela fiscalização.
Método de medição	Prazo estabelecido o envio do chamado/incidente de manutenção via Sistema 4biz (Aplicativo Digital) até a execução final, data a ser registrada em RAT (Relatório de Atendimento Técnico) assinada pelo solicitante ou responsável presente no momento e anexada ao SDM.
Forma de acompanhamento	Via Sistema (Aplicativo Digital)
Periodicidade	Mensal
Verificação deste Indicador	GESTOR - Servidor designado pelo Poder Judiciário

Prazo para execução dos chamados técnicos de manutenção corretiva em <u>plantão</u> :	
Item	Descrição
Finalidade	O atendimento deverá ser prestado para manter a operação normal das edificações. Em caso de falta de material no horário da solicitação, deverá ser retirada a situação de risco para posterior complementação da manutenção em horário normal de expediente.
Meta a cumprir	Prazo máximo de 2 (duas) horas.
Método de medição	O prazo para o início do atendimento em plantão é de até 02(duas) horas a partir da realização do contato telefônico, ou seja, o prestador de serviço deverá estar presente na edificação em até 120 minutos após a realização do contato.
Forma de acompanhamento	Via Sistema 4biz (Aplicativo Digital) e relatório das demais equipes em plantão no tribunal de justiça.
Periodicidade	Mensal
Verificação deste Indicador	GESTOR - Servidor designado pelo Poder Judiciário

2. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO DE SERVIÇOS

2.1. Fica definido que este anexo servirá para definir como medir a eficiência e qualidade do serviço executado pela CONTRATADA, considerando o cumprimento das metas definidas conforme os Índices de Performance Mensais.

2.2. O desconto máximo aplicado somado a eventuais multas, não poderá ser superior a 10% do valor da medição mensal.

2.3. O período de medição será do dia 01 do mês ao último dia do mesmo mês.

2.4. Serão medidos somente os chamados com status de “fechado” no sistema, ou outra denominação que não seja possível reabertura do chamado.

2.5. Os prazos citados nos Indicadores referem-se ao item 1 deste IMR.

3. INDICADORES DE PERFORMANCE

3.1. MANUTENÇÃO – EXECUÇÃO

INDICADOR= EX= [(MCP) / (MCT)]

Em que:

MCP – Quantidade de chamados de incidentes executados no prazo

MCT – Quantidade de chamados de incidentes totais executados

3.2. MANUTENÇÃO - PLANTÃO

INDICADOR = EX-PL = [(MCP) / (MCT)]

Em que:

MCP – Quantidade de chamados em plantão executados no prazo

MCT – Quantidade de chamados em plantão totais executados

3.3. CRITICIDADE DE EXECUÇÃO

INDICADOR = **CRI-EX** = $[(MCP) / (MCT + MCA)]$

Em que:

MCP – Quantidade de chamados de incidentes executadas no prazo

MCA – Quantidade de chamados de incidentes executadas em atraso

MCT – Quantidade de chamados de incidentes totais executadas

3.4. NOTA FINAL DE MEDIÇÃO

$NOTA_MEDIÇÃO = (EX*65) + (EX-PL*5) + (CRI-EX*30)$

4. DESCONTO EM FUNÇÃO DA NOTA DE MEDIÇÃO

NOTA MEDIÇÃO	DESCONTO
$95 \leq X < 100$	0%
$85 \leq X < 95$	3%
$80 \leq X < 85$	5%
$75 \leq X < 80$	7%
$75 < X$	10%

5. INCIDÊNCIA DO DESCONTO

Valor a pagar = (Valor mensal dos serviços preventivos/corretivos) – percentual de desconto conforme nota final de medição