

ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

1.1. O Instrumento de Medição do Resultado (IMR), conforme IN nº 05/2017, anexo VIII-A, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, é o instrumento utilizado pela fiscalização técnica do contrato para avaliar constantemente a execução do objeto e aferir a qualidade da prestação dos serviços.

1.1.1. A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos no item 3 deste Instrumento.

1.1.2. O não cumprimento reiterado deste Instrumento poderá ensejar, além das penalidades previstas no termo de referência e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

2. DA ADEQUAÇÃO DO PAGAMENTO

2.1. A aferição dos serviços será realizada sempre em até 10 dias corridos, contados do recebimento das documentações relativas ao período de faturamento, sob a responsabilidade do Fiscal do Contrato.

2.1.1. Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Instrumento, o Fiscal determinará a adequação do pagamento à Contratada, aplicados os descontos previstos no item 3 deste Instrumento.

2.1.2. Não será necessário a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

3. DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS:

INDICADOR Nº 01	
Quantidade de chamados abertos para manutenção corretiva do equipamento	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a efetividade das manutenções preventivas, de modo a evitar as manutenções corretivas
Meta a cumprir	Não exceder a duas solicitações de manutenção corretiva para o equipamento
Instrumento de medição	Protocolo (via central telefônica) ou e-mail
Forma de acompanhamento	Controle da quantidade de chamados abertos para manutenção corretiva
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, da quantidade de chamados abertos para manutenção corretiva
Início de Vigência	Início da vigência do contrato

Faixas de ajuste no pagamento	Tabela 1	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência
	0 a 2 chamados	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	3 a 5 chamados	1% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	6 ou mais chamados	2% do valor mensal da fatura/nota fiscal
INDICADOR Nº 02		
Prazo de atendimento de serviços de manutenção corretiva emergencial do equipamento		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a celeridade dos atendimentos dos chamados de manutenções corretivas emergenciais	
Meta a cumprir	Atendimento dentro dos prazos especificados	
Instrumento de medição	Protocolo (via central telefônica) ou e-mail; e relatório técnico de manutenções realizadas	
Forma de acompanhamento	Controle dos registros das chamadas e manutenções realizadas	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, do prazo de atendimento dos chamados de manutenções emergenciais.	
Início de Vigência	Início da vigência do contrato	
Faixas de ajuste no pagamento	Tabela 2	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência
	0 a 1 hora, contados da solicitação efetuada ao preposto pela CONTRATANTE, considerando a data de recepção da Ordem de Serviço expondo a necessidade de pequenos reparos que, aparentemente, não impliquem na substituição de peças.	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	1 a 3 horas, contados da solicitação efetuada ao preposto pela CONTRATANTE, considerando a data de recepção da Ordem de Serviço expondo a necessidade de pequenos reparos que,	1,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal

	aparentemente, não impliquem na substituição de peças.	
	Acima 3 horas , contados da solicitação efetuada ao preposto pela CONTRATANTE, considerando a data de recepção da Ordem de Serviço expondo a necessidade de pequenos reparos que, aparentemente, não impliquem na substituição de peças.	2,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
INDICADOR Nº 03		
Prazo de atendimento de serviços de manutenção corretiva do equipamento sem reposição de peças		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a celeridade dos atendimentos dos chamados emergenciais de manutenções corretivas	
Meta a cumprir	Atendimento dentro dos prazos especificados	
Instrumento de medição	Protocolo (via central telefônica) ou e-mail; e relatório técnico de manutenções realizadas	
Forma de acompanhamento	Controle dos registros das chamadas e manutenções realizadas	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, do prazo de atendimento dos chamados emergenciais de manutenções corretivas.	
Início de Vigência	Início da vigência do contrato	
Faixas de ajuste no pagamento	Tabela 3	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência
	0 a 6 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	6 a 9 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	1,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	9 a 12 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	2,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	13 horas ou mais, após o recebimento do chamado	5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
INDICADOR Nº 04		
Prazo de atendimento de serviços de manutenção corretiva do equipamento com reposição de peças		

Item	Descrição										
Finalidade	Garantir a celeridade da conclusão dos serviços de manutenções corretivas										
Meta a cumprir	Atendimento dentro dos prazos especificados										
Instrumento de medição	Relatório técnico de manutenções realizadas										
Forma de acompanhamento	Controle dos registros das manutenções realizadas										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, do prazo de conclusão dos serviços de manutenção corretiva sem reposição de peças.										
Início de Vigência	Início da vigência do contrato										
Faixas de ajuste no pagamento	<p style="text-align: center;">Tabela 4</p> <table> <tr> <th>Descrição</th><th>Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência</th></tr> <tr> <td>Até 24 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço</td><td>0% do valor mensal da fatura/nota fiscal</td></tr> <tr> <td>24 horas até 36 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço</td><td>2,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal</td></tr> <tr> <td>36 horas até 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço</td><td>5% do valor mensal da fatura/nota fiscal</td></tr> <tr> <td>Acima de 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço</td><td>10% do valor mensal da fatura/nota fiscal</td></tr> </table>	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência	Até 24 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal	24 horas até 36 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	2,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal	36 horas até 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	5% do valor mensal da fatura/nota fiscal	Acima de 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	10% do valor mensal da fatura/nota fiscal
Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência										
Até 24 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal										
24 horas até 36 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	2,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal										
36 horas até 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	5% do valor mensal da fatura/nota fiscal										
Acima de 72 horas após o recebimento do chamado/ordem de serviço	10% do valor mensal da fatura/nota fiscal										
<p style="text-align: center;">INDICADOR Nº 05 Prazo de conclusão do serviço de manutenção corretiva que não inviabilize a operação do equipamento</p>											
Item	Descrição										
Finalidade	Garantir a celeridade da conclusão dos serviços de manutenções corretivas										
Meta a cumprir	Atendimento dentro dos prazos especificados										
Instrumento de medição	Relatório técnico de manutenções realizadas										
Forma de acompanhamento	Controle dos registros das manutenções realizadas										
Periodicidade	Mensal										
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, do prazo de conclusão dos serviços de manutenção corretiva										
Início de Vigência	Início da vigência do contrato										
Faixas de ajuste no pagamento	<p style="text-align: center;">Tabela 4</p> <table> <tr> <th>Descrição</th><th>Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência</th></tr> <tr> <td>Até 24 horas após o início da</td><td>0% do valor mensal da</td></tr> </table>	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência	Até 24 horas após o início da	0% do valor mensal da						
Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência										
Até 24 horas após o início da	0% do valor mensal da										

	manutenção	fatura/nota fiscal
	24 horas até 72 horas após o início da manutenção	1,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	Acima de 72 horas após o início da manutenção	3% do valor mensal da fatura/nota fiscal
INDICADOR Nº 06		
Prazo de conclusão do serviço de manutenção corretiva que inviabilize a operação do equipamento		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a celeridade da conclusão dos serviços de manutenções corretivas	
Meta a cumprir	Atendimento dentro dos prazos especificados	
Instrumento de medição	Relatório técnico de manutenções realizadas	
Forma de acompanhamento	Controle dos registros das manutenções realizadas	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Verificação, pelo Fiscal do Contrato, do prazo de conclusão dos serviços de manutenção corretiva	
Início de Vigência	Início da vigência do contrato	
Faixas de ajuste no pagamento	Tabela 4	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência
	Até 72 horas após o início da manutenção	0% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	72 horas até 144 horas após o início da manutenção	1,5% do valor mensal da fatura/nota fiscal
	Acima de 144 horas após o início da manutenção	3% do valor mensal da fatura/nota fiscal