

ANEXO I-1

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INDICADOR Nº 1	
Tempo médio de atendimento para o chamado de emergência na manutenção corretiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar a eficiência no atendimento aos chamados de emergência para o serviço de manutenção corretiva.
Meta a cumprir	Atendimento do chamado no prazo de 5 (cinco) horas, conforme contrato.
Instrumento de medição	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Forma de acompanhamento	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Tempo Médio de Atendimento (TMA) = Somatório dos Tempos de Atendimento / Número de Chamados.
Início de vigência	Conforme vigência contratual.
Faixas de ajuste do pagamento	TMA ≤ 5 horas: sem glosa da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência. TMA > 5 horas: glosa de 2% da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência.
Sanções	Além das glosas, poderão ser aplicadas as sanções administrativas contratuais.
Observações	

INDICADOR Nº 2

Tempo médio de entrega do relatório de serviço para reestabelecimento do funcionamento do equipamento na manutenção corretiva

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar a entrega do relatório no prazo contratual, objetivando a eficiência no reestabelecimento do funcionamento do equipamento na manutenção corretiva.
Meta a cumprir	Apresentação do relatório de serviços, indicando o prazo para reestabelecimento do equipamento (no caso de não reestabelecido pelo Indicador 1), conforme contrato.
Instrumento de medição	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Forma de acompanhamento	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Tempo Médio de Entrega do Relatório (TMER) = Somatório dos Tempos de Entrega / Número de Chamados.
Início de vigência	Conforme vigência contratual.
Faixas de ajuste do pagamento	TMER ≤ 48 horas: sem glosa da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência. TMER > 48 horas: glosa de 3% da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência.
Sanções	Além das glosas, poderão ser aplicadas as sanções administrativas contratuais.
Observações	

INDICADOR Nº 3	
Tempo médio de atendimento para reestabelecimento do funcionamento do equipamento na manutenção corretiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar a eficiência no reestabelecimento do funcionamento do equipamento na manutenção corretiva.
Meta a cumprir	Atendimento do chamado no prazo solicitado pela contratada e aceito pela administração (no caso de não reestabelecido pelo Indicador 1), conforme contrato.
Instrumento de medição	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Forma de acompanhamento	Registro no SNP, acompanhado pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Tempo Médio de Reestabelecimento (TMR) = Somatório dos Tempos de Reestabelecimento / Número de Chamados.
Início de vigência	Conforme vigência contratual.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>TMR ≤ tempo solicitado pela contratada e aceito pela administração: sem glosa da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência;</p> <p>TMR > tempo solicitado pela contratada e aceito pela administração: glosa de 5% da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência.</p> <p>TMR > 2 X (DUAS VEZES) tempo solicitado pela contratada e aceito pela administração: glosa de 10% da fatura do mês subsequente à verificação da ocorrência.</p>
Sanções	Além das glosas, poderão ser aplicadas as sanções administrativas contratuais.
Observações	