

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, ao medir os indicadores de execução do contrato, e aplicará as respectivas supressões para pagamento.

O pagamento da Contratada será reduzido, ou não, conforme especificado nas tabelas abaixo:

Indicador nº 1 - Índice de Chamados Reincidentes (ICR)	
Finalidade	Medir o quantitativo de chamados reincidentes, realizados por elevador, no período de um mês. O índice será composto por chamados de qualquer natureza, desde que estes sejam referentes a problemas técnicos dos elevadores, exceto por aqueles relacionados à falta de energia e ao mau uso.
Meta a cumprir	Bom funcionamento dos equipamentos, com total mensal de chamados inferior a 05 (cinco), por elevador.
Instrumento de medição	Controle de chamados, por elevador.
Forma de acompanhamento	Fiscalização acompanhará e verificará os registros de chamados e respectivas ocorrências.
Mecanismo de cálculo	A cada chamado, de cada elevador, será somada 01 (uma) unidade ao ICR daquele equipamento, por mês. Se, no período de um mês, a soma do ICR for igual ou superior a 5 (cinco), para qualquer um dos elevadores do TRE, a Fiscalização glosará 1% do valor da fatura mensal correspondente, a título de ineficiência, por ocorrência adicional. Iniciado outro mês-calendário, o ICR será zerado e reiniciada a contagem.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 05 (cinco) ocorrências, em cada elevador, por mês – 100% do valor mensal do contrato; A partir do 6º chamado, por elevador, naquele mês – será aplicada a glosa de 1% do valor mensal do contrato, na fatura mensal.

Indicador nº 2 - Índice Geral de Chamados (IGC)	
Finalidade	Medir o quantitativo total de chamados realizados, para todos os elevadores abrangidos no contrato, no período de um mês. O índice será composto por chamados de qualquer natureza, desde que estes sejam referentes a problemas técnicos dos elevadores, exceto por aqueles relacionados à falta de energia e ao mau uso.
Meta a cumprir	Bom funcionamento dos equipamentos, com total mensal de chamados inferior a 10 (dez) para o conjunto de elevadores.
Instrumento de medição	Controle de chamados.
Forma de acompanhamento	Fiscalização acompanhará e verificará os registros de chamados e respectivas ocorrências.
Mecanismo de cálculo	A cada chamado de manutenção, será somada 01 (uma) unidade ao IGC daquele mês. Se, no período de um mês, o total do IGC for igual ou superior a 10 (dez), para o conjunto dos elevadores do TRE, a Fiscalização glosará 1% do valor da fatura mensal correspondente, a título de ineficiência, por ocorrência adicional. Iniciado outro mês-calendário, o ICR será zerado e reiniciada a contagem.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10 (dez) ocorrências no conjunto de elevadores, por mês – 100% do valor mensal do contrato; A partir do 11º chamado, naquele mês – será aplicada a glosa de 1% do valor mensal do contrato, na fatura mensal, por ocorrência.

Indicador nº 3 - Aderência ao Plano de Manutenção Preventiva (APMP)	
Finalidade	Medir percentual de cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva, constante do subitem 5.7 do presente Termo de Referência. O índice busca aferir a aderência ou percentual de execução do Plano de Manutenção, em suas periodicidades mensal, trimestral, semestral e anual.
Meta a cumprir	Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva conforme planejado.
Instrumento de medição	Plano de Execução, da Contratada, e Plano de Manutenção Preventiva.
Forma de acompanhamento	Fiscalização acompanhará os serviços de manutenção preventiva, e verificará o cumprimento dos Plano de Execução e de Manutenção Preventiva.
Mecanismo de cálculo	Será apurado o total de itens verificados no curso de manutenção preventiva, em comparação com a previsão do Plano de Manutenção Preventiva.
Faixas de ajuste no pagamento	Verificação de, pelo menos 90% (noventa por cento) do quantitativo de itens constantes do Plano de Manutenção Preventiva, constante do subitem 5.7 – não haverá qualquer glosa; Verificação entre 75% e 90% do quantitativo de itens constantes do Plano de Manutenção Preventiva – glosa de 1% (um por cento) do valor mensal contratado; Verificação abaixo de 75% do quantitativo de itens constantes do Plano de Manutenção Preventiva – glosa de 2% (dois por cento) do valor mensal contratado.