

APÊNDICE K - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO
(IMR)

Prazo de atendimento dos chamados (Manutenção corretiva) e/ou visitas técnicas programadas(Manutenção preventiva) de Visita Técnica.	
Item	Descrição
Finalidade	Atendimento dos chamados e execução da manutenção preventiva dentro do prazo programado.
Meta a cumprir	100% de atendimento dos chamados de acordo com o prazo programado.
Instrumento de medição	Chamados via telefone ou email.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$(\text{Chamados não atendidas no prazo} / \text{Total de chamados}) \times 100 = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 10 - 100% do valor a ser pago no mês.
	X acima de 10 até 20 – 90% do valor a ser pago no mês.
	X acima de 20 – 80% do valor a ser pago no mês.
Sanções	X acima de 30 até 50 – multa definida no contrato.
	X acima de 50 – multa definida no contrato + rescisão contratual.
Observações	Os prazos de execução dos chamados estão definidos no item 7.2 deste Termo de Referência.