

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

Indicador 1	
Atendimento das demandas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o maior número de serviços realizados de forma correta
Meta a cumprir	Atendimento de no mínimo 97% (noventa e sete por cento) das demandas repassadas
Instrumento de medição	Pesquisa junto ao setor solicitante
Forma de acompanhamento	Formulário Google Forms
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Todas as demandas repassadas para a Contratada durante o mês anterior serão encaminhadas para avaliação das áreas solicitantes, utilizando-se como instrumento o formulário Google específico para essa finalidade. As áreas irão avaliar especificamente o indicador respondendo “SIM” ou “NÃO” ao atendimento do aspecto avaliado.
Início da Vigência	Primeiro mês completo após a assinatura do contrato.
Observações	Caso o formulário não seja respondido pela área solicitante até o segundo dia útil do mês subsequente ao da realização do serviço avaliado, este será considerado como satisfatório.

Indicador 2	
Limpeza e organização do local da realização dos serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir as condições de trabalho dos ocupantes do ambiente em que os serviços de manutenção serão prestados.
Meta a cumprir	Deixar, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) dos ambientes onde foram prestadas as manutenções, limpo e sem vestígio de restos de materiais e embalagens, incluindo o recolhimento de todas as ferramentas que foram utilizadas nos serviços.
Instrumento de medição	Pesquisa junto ao setor solicitante
Forma de acompanhamento	Formulário de pesquisa do Google
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Todas as demandas repassadas para a Contratada durante o mês anterior serão encaminhadas para avaliação das áreas solicitantes, utilizando-se como instrumento o formulário Google específico para essa finalidade. As áreas irão avaliar especificamente o indicador respondendo “SIM” ou “NÃO” ao atendimento do aspecto avaliado.
Início da Vigência	Primeiro mês completo após a assinatura do contrato.
Observações	Caso o formulário não seja respondido pela área solicitante até o segundo dia útil do mês subsequente ao da realização do serviço avaliado, este será considerado como satisfatório.

Indicador 3	
Prazo de atendimento de demandas (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	Finalização, de no mínimo 97% (noventa e sete por cento) dos chamados atendidos no tempo designado para cada um deles
Instrumento de medição	Planilhas de controle
Forma de acompanhamento	Planilha de controle da fiscalização do contrato

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação se todas as demandas foram executadas dentro do prazo estabelecido.
Início da Vigência	Primeiro mês completo após a assinatura do contrato.
Observações	Este indicador será calculado especificamente pelo Gestor/Fiscal do Contrato

Quadro 9 – IMR - Indicadores