



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

ANEXO D

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INDICADOR N° 1

PRAZO PARA ATENDIMENTO DE CHAMADAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas relativas à manutenção corretiva, não incluindo o prazo de retorno do equipamento ao seu funcionamento normal.
Meta a cumprir	Até 02 (duas) horas para atendimento ao(s) chamado(s) técnico(s), em casos de paralisação total do elevador e em casos de defeito que não comprometam a segurança dos usuários do elevador.
Critério de Medição	Tempo decorrido entre a abertura da chamada, efetuada por representante da CONTRATANTE , e o atendimento feito pela CONTRATADA . Será de responsabilidade da empresa, fornecer <u>contato telefônico e de e-mail</u> para recebimento das chamadas. A contagem de tempo será iniciada no momento do envio da chamada telefônica e via e-mail.
Forma de acompanhamento	Controle manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada atendimento será registrado e valorado percentualmente de forma individual. Cálculo do percentual: Tempo para atendimento.
Faixa de ajuste por tempo de atendimento	Atendimento em até 2 h do chamado = 100% do valor do indicador. Atendimento de 2 a 3 h do chamado = 95% do valor do indicador. Atendimento de 3 a 4 h do chamado = 90% do valor do indicador. Atendimento após 4 h do chamado = 80% do valor do indicador.
Sanções	Caso a Faixa de Ajuste por Tempo de Atendimento do mês indique atendimento superior a 5 h após o chamado, poderá ser aplicada multa), além da faixa de ajuste no pagamento do valor mensal do contrato.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

INDICADOR N° 2

Realização de visitas mensais para manutenção preventiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o bom funcionamento do elevador
Meta a cumprir	01 visita mensal
Critério de medição	Realização da manutenção preventiva mensal.
Forma de acompanhamento	Controle manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	A vistoria mensal deverá ser realizada até o último dia útil de cada mês. Se não realizada neste prazo, se iniciará a contagem do prazo para fins do cálculo de ajuste de pagamento (a partir do 1º do mês subsequente). Cálculo do percentual: Quantidade de dias, contados do último dia do mês em que o serviço deveria ter sido prestado até o dia da realização efetiva da manutenção preventiva mensal.
Faixas de ajuste no pagamento	Até o último dia útil do mês = 100% do valor do indicador. Até o 5º dia útil do mês subsequente = - 95% do valor do indicador. Do 6º até o 10º dia útil do mês subsequente = - 90% do valor do indicador. Após o 10º dia útil do mês subsequente = - 80% do valor do indicador.
Sanções	Caso a manutenção ocorra após o 10º dia do mês subsequente, poderá ser aplicada multa, além da faixa de ajuste no pagamento do valor mensal do contrato.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA - PR-6

INDICADOR N° 3

PRAZO PARA ATENDIMENTO DE CHAMADAS DE EMERGENCIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento das demandas para os ATENDIMENTOS DE EMERGENCIA em casos de acidentes ou de pessoas presas na cabine
Meta a cumprir	30 (trinta).
Critério de Medição	Tempo decorrido entre a abertura da chamada, efetuada por representante da CONTRATANTE , e o atendimento feito pela CONTRATADA . Será de responsabilidade da empresa, fornecer <u>contato telefônico e de e-mail</u> para recebimento das chamadas. A contagem de tempo será iniciada no momento do envio da chamada telefônica e via e-mail.
Forma de acompanhamento	Controle manual
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada atendimento será registrado e valorado percentualmente de forma individual. Cálculo do percentual: Tempo para atendimento.
Faixa de ajuste por tempo de atendimento	Atendimento dentro do prazo limite= 100% do valor do indicador. Atendimento acima do prazo limite = 95% do valor do indicador. Descontando mais 5% por ocorrência.
Sanções	Caso a Faixa de Ajuste por Tempo de Atendimento do mês indique o não atendimento em 3 (três) ocorrências deverá ser aplicada multa além da faixa de ajuste no pagamento do valor mensal do contrato.