

ANEXO VII – Instrumento de Medição de Resultado

PRAZO DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)	
INDICADOR Nº 01 – OS com prioridade NÍVEL I (Alta Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que comprometem ou colocam em risco iminente a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que impedem totalmente o funcionamento da PF ou que potencializam impedimento total, e qualquer demanda de local de processamento de dados.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 2 horas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 2h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>X até 1 - 100% do valor da OS</p> <p>De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS</p> <p>De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS</p> <p>Acima de 2 – 70% do valor da OS</p>

INDICADOR Nº 02 – OS com prioridade NÍVEL II (Média Criticidade)	
Finalidade	Atender OS podem vir a comprometer a segurança das pessoas e/ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que comprometem parcialmente o funcionamento da PF, e que poderão vir a agravar em um curto espaço de tempo.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 4 horas.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 4h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS
INDICADOR Nº 03 – OS com prioridade NÍVEL III (Baixa Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que comprometem o conforto dos usuários e/ou prejudicam a imagem do órgão, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas ou a disponibilidade dos serviços da Unidade. Exemplo: OS que não comprometem o funcionamento, porém incomodam empregados e clientes ou ainda prejudicam os trabalhos da PF.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em no máximo 1 hora e finalizar a execução em no máximo 1 dia.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 25h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS
INDICADOR Nº 04 – OS com prioridade NÍVEL IV (Procedimento com Prazo Negociado, sem Criticidade)	
Finalidade	Atender OS que resultariam em um impacto isolado e restrito às instalações, sem possibilidade de vir a comprometer a segurança das pessoas, a disponibilidade dos serviços, o conforto ou prejudicar a imagem da PF. Exemplo: OS que poderão ser atendidas num prazo mais elástico, sem comprometer ou prejudicar o funcionamento da PF em curto prazo.
Meta a cumprir	Iniciar o atendimento em no máximo 2 horas e finalizar a execução em no máximo 2 dias.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 50h = X$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS
INDICADOR Nº 05 – Procedimentos com prioridade NÍVEL V (Procedimentos programados e de rotina)	
Finalidade	Realizar nas datas previstas os procedimentos de rotina e de manutenção programada.

Meta a cumprir	Iniciar e finalizar as rotinas de manutenção nas datas previstas, conforme cronograma de manutenção.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. N° de dias de atraso = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS
INDICADOR Nº 06 – Procedimentos com prioridade NÍVEL VI (Críticidade não relevante)	
Finalidade	Atender OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
Meta a cumprir	Iniciar e finalizar as OS dentro do prazo negociado/programado.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. (N° de horas no atendimento+execução)/prazo em horas negociado/programado = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS Acima de 2 – 70% do valor da OS
SANÇÕES PARA OS INDICADORES DE 01 A 06	

Nível I	3% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência – Advertência
Nível II	3% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível III	5% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível IV	5% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível V	10% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VI	10% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 15% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VII	20% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente
Nível VIII	20% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência, OU 30% das OS acima de 2 – Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual
INDICADOR Nº 07 – Avaliação do serviço prestado	
Finalidade	Garantir que o serviço (tanto ordinário como especializado), seja realizado com qualidade e segurança.
Meta a cumprir	<p>Adequação das instalações físicas com base nas inconsistências e pontuações abaixo:</p> <p>Fornecimento de informação incorreta – 1 ponto</p> <p>Fiação desorganizada – 4 pontos</p> <p>Sinalização de segurança inadequada ou inexistente – 4 pontos</p> <p>Execução de serviços sem equipamentos de proteção individual – 5 pontos</p> <p>Não fornecimento dos equipamentos de proteção individual – 6 pontos</p> <p>Destruição ou danificação intencional de documentos – 8 pontos</p> <p>Dano a equipamentos em decorrência de falha da empresa – 8 pontos</p> <p>Falta de sinalização em caso de paralisação ou realização de manutenção – 10 pontos</p>

	Somatório das inconsistências = W
Instrumento de medição	Averiguações diárias nas instalações prediais e acompanhamento, por amostragem, de alguns serviços
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada inconsistência será verificada e valorada individualmente. Somatório das inconsistências = W.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$0 < W < 20$: 100% do valor da fatura mensal; $20 < W < 35$: 95% do valor da fatura mensal; $W > 35$: 90% do valor da fatura mensal.
Observações	O mecanismo de cálculo será verificado pelo fiscal técnico do contrato do contrato, avaliando as instalações prediais e anotando as inconsistências verificadas.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> • W acima de 20 e abaixo de 35, primeiro evento durante a vigência – Advertência; • W acima de 20 e abaixo de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, evento reincidente durante a vigência – Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente além do ajuste; • W acima de 35, evento reincidente mais de cinco vezes durante a vigência – Multa de 30% no valor total da fatura do mês correspondente + rescisão contratual.

Observações:

1. O instrumento de medição de resultado visa garantir um atendimento célere às demandas de manutenção preventiva e corretiva, reparos e adaptações, que requeiram a utilização de peças e materiais, realizadas por meio de OS – Ordem de Serviço. Além disso, visam garantir a execução de todas as rotinas de manutenção preventiva e corretiva dentro dos prazos previstos.
2. Caso haja impedimentos na realização das rotinas de manutenção, o Fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando à normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.

3. Todas as OS deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para atesto e autorização dos pagamentos.
4. Rotinas a serem consideradas: diárias, semanais, quinzenais, mensais, semestrais, anuais.
5. Em casos excepcionais, onde houver dificuldade em se obter no mercado peças de reposição, a fiscalização poderá interromper a contagem de tempo para avaliação ou estendê-la, conforme o caso, e mediante justificativa consubstanciada.