



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
ADMINISTRAÇÃO DO EDIFÍCIO - AEDI/DILOG/DITEC/PF

**ANEXO VIII – Instrumento de Medição de Resultado**

<b>PRAZO DE ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO (OS)</b>	
<b>INDICADOR Nº 01 – OS com prioridade NÍVEL I (Alta Criticidade)</b>	
<b>Finalidade</b>	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.
<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 2 horas.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 2h = X$
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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

<b>INDICADOR Nº 02 – OS com prioridade NÍVEL II (Média Criticidade)</b>	
<b>Finalidade</b>	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.

<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar o atendimento imediatamente e finalizar a execução em 4 horas.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 4h = X$
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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
<b>INDICADOR Nº 03 – OS com prioridade NÍVEL III (Baixa Criticidade)</b>	
<b>Finalidade</b>	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.
<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar o atendimento em no máximo 1 hora e finalizar a execução em no máximo 1 dia.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 25h = X$
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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

<b>INDICADOR Nº 04 – OS com prioridade NÍVEL IV (Procedimento com Prazo Negociado, sem Criticidade)</b>	
<b>Finalidade</b>	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.
<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar o atendimento em no máximo 2 horas e finalizar a execução em no máximo 2 dias.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente. $(N^{\circ} \text{ de horas no atendimento} + \text{execução}) / 50h = X$
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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
<b>INDICADOR Nº 05 – Procedimentos com prioridade NÍVEL V (Procedimentos programados e de rotina)</b>	
<b>Finalidade</b>	Realizar nas datas previstas os procedimentos de rotina e de manutenção programada.

<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar e finalizar as rotinas de manutenção nas datas previstas, conforme cronograma de manutenção.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. $N^{\circ} \text{ de dias de atraso} = X$

<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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
<b>INDICADOR Nº 06 – Procedimentos com prioridade NÍVEL VI (Criticidade não relevante)</b>	
<b>Finalidade</b>	Atender OS não especificadas, que poderão ter sua execução negociada/programada de acordo com o caso.
<b>Meta a cumprir</b>	Iniciar e finalizar as OS dentro do prazo negociado/programado.
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada rotina será verificada e valorada individualmente. (Nº de horas no atendimento+execução)/prazo em horas negociado/programado = X
<b>Início de Vigência</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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
<b>SANÇÕES PARA OS INDICADORES DE 01 A 06</b>	

<b>Nível I</b>	3% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência – Advertência
<b>Nível II</b>	3% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
<b>Nível III</b>	5% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 5% no valor total da fatura do mês correspondente
<b>Nível IV</b>	5% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente
<b>Nível V</b>	10% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 10% no valor total da fatura do mês correspondente

<b>Nível VI</b>	10% das OS acima de 2, evento reincidente durante a vigência – Multa de 15% no valor total da fatura do mês correspondente
<b>Nível VII</b>	20% das OS acima de 2, primeiro evento durante a vigência - Multa de 20% no valor total da fatura do mês correspondente
<b>Nível VIII</b>	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
<b>INDICADOR Nº 07 – Avaliação do serviço prestado</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir que o serviço (tanto ordinário como especializado), seja realizado com qualidade e segurança.
<b>Meta a cumprir</b>	<p>Adequação das instalações físicas com base nas inconsistências e pontuações abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fornecimento de informação incorreta – 1 ponto</li> <li>    Fiação desorganizada – 4 pontos</li> <li>· Sinalização de segurança inadequada ou inexistente – 4 pontos</li> <li>    Execução de serviços sem equipamentos de proteção individual – 5 pontos</li> <li>· Não fornecimento dos equipamentos de proteção individual – 6 pontos</li> <li>· Deixar de cumprir as Normas Regulamentadoras de Segurança do Trabalho – 6 pontos.</li> <li>· Não emitir/entregar os relatórios Técnicos – 6 pontos</li> <li>· Deixar de realizar as Rotinas conforme o Termo de Referência – 6 pontos.</li> <li>· Destruição ou danificação intencional de documentos – 8 pontos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dano a equipamentos em decorrência de falha da empresa – 8 pontos</li> <li>· Falta de sinalização em caso de paralisação ou realização de manutenção – 10 pontos</li> <li>· Não emitir a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART), conforme <b>Lei nº 6.496, de 7 de dezembro de 1977</b> – 10 pontos.</li> <li>· Em caso de substituição do Responsável técnico, deixar de emitir nova ART – 10 pontos.</li> </ul>
--	--

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

**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.

6. Caso a execução dos serviços aconteça nas dependências do Comando de Aviação Operacional – CAOP/CGAP/DIREX/PF, o prazo estipulado na meta a cumprir para os indicadores 1 a 4 será o dobro dos prazos supracitados.