

APÊNDICE E	
INDICADOR 1 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atraso de pagamento visando manter os colaboradores motivados e interessados em prestar um bom serviço.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências; Checklist preenchido pelos colaboradores da Equipe Alocada
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo Supervisor Administrativo e Equipe de Fiscalização.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5.242/43
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 35 pontos Uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 2 - FALTA DE MATERIAIS/FERRAMENTAS PREVISTOS EM CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato e ter as ferramentas necessárias disponíveis para execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Por evento / constatação
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 35 pontos até 3 ocorrências = 30 pontos mais de 3 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 3 - PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO - USO DOS EPI'S E EPC'S	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aumentar a disponibilidade dos colaboradores, diminuir os acidentes de trabalho e aumentar a segurança nas atividades.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências e relação de EPI's entregues aos colaboradores
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo Eng.º Encarregado da Manutenção, Supervisores, Técnico de Segurança do Trabalho e Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem ocorrência = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 4 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo
Meta a cumprir	Até 5 dias úteis após a solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Por evento / solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 resposta com atrasos = 6 pontos 3 resposta com atrasos = 4 pontos 4 ou mais resposta com atrasos = 0 pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Obtenção do atestado de satisfação de atendimento dos pedidos de serviço pelos clientes que geraram o Pedido de Serviço e Relatório Mensal de Manutenção.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo Eng.º Encarregado da Manutenção, Supervisores e Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de pedidos satisfeitos em relação ao total de pedidos: $X = (\text{Pedidos com atestado de satisfação}) / (\text{Pedidos abertos no mês})$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	$X > 85\% = 10$ pontos $80\% < X < 85\% = 8$ pontos $75\% < X < 80\% = 6$ pontos $70\% < X < 75\% = 4$ pontos $65\% < X < 70\% = 2$ pontos $X < 65\% = 0$ pontos
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	Cancelamento de Pedidos de Serviço somente poderão ser realizados com autorização da Equipe de Fiscalização e ciência do usuário solicitante

TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

FÓRMULA DE MEDIÇÃO DA FATURA
$V.F = [(V.C. - G.S.M.O.) * P.D.] + V.M.A.$
Onde:
V.F. - Valor da Fatura;
V.C. - Valor Mensal do Contrato sem a rubrica materiais;
P.D. - Pagamento Devido após apuração do IMR mensal;
G.S.M.O. - Glosas Sobre a Mão de Obra (faltas, atrasos, entre outros); e
V.M.A. - Valor dos Materiais/Peças Entregues no Mês;

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 202 ____.

HENRIETTE DA SILVA PERBEILS
Primeiro-Tenente (EN)
Encarregada da Divisão de Manutenção Predial