

Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

DESEMPENHO DA SEGURANÇA DO TRABALHO

Indicador 1	Desempenho da Segurança do Trabalho (DST)
Descrição do Indicador	Mede a utilização correta de ferramentas, EPIs e EPCs pelos empregados da CONTRATADA.
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento ferramentas e uso de uniformes.
Meta a cumprir	Sem ocorrências.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências, Sem redução da parcela de serviço DST (DST equivale a 1 para efeitos de cálculo do VMS).
	Até 02 ocorrências, DST = 50% de redução da parcela de serviço DST (DST=0,5 para efeito de cálculo do VMS)
	Entre 03 e 09 ocorrências, 100% de redução da parcela de serviço DST (DST=0 para efeito de cálculo do VMS)
Sanções	10 ocorrências ou mais => A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa

Observação	
Observação	

DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Indicador 2	Desempenho da Qualidade de Serviços (DQS)
Descrição do Indicador	Mede a qualidade da prestação dos serviços pelos empregados da CONTRATADA.
Finalidade	Garantir a satisfação do serviço do cliente (tratando-o com presteza, agilidade e educação)
Meta a cumprir	$DQS \geq 7,0$
Instrumento de medição	Dados fornecidos por Sistema Informatizado
Forma de acompanhamento	Acompanhamento por Sistema Informatizado
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	$DQS = (\Sigma NT / Nef)$ Onde: DQS = Desempenho de Qualidade de Serviços. ΣNT = Somatório das notas referente a satisfação do cliente em relação ao serviço executado (Chefe da unidade ou responsável. Na falta de ambos ficará a critério do gestor/fiscal a aceitação de notas de terceiros). Nef = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva efetivas (excluídas a quantidade que não entra numerador n).

Início da vigência	30 dias do início da vigência contratual
Faixas de ajuste de pagamento	$DQS \geq 7,0 \Rightarrow$ Sem redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 1 para efeitos de cálculo do VMS).
	$5,0 \leq DQS < 7,0 \Rightarrow$ 50% de redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 0,5 para efeitos de cálculo do VMS).
	$DQS < 5,0 \Rightarrow$ 100 % de redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 0 para efeitos de cálculo do VMS).
Sanções	$DQS < 5,0 \Rightarrow$ A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observação	

DESEMPENHO DE TEMPO DE CONCLUSÃO

Indicador 3	Desempenho de Tempo de Conclusão (DTC)
Descrição do Indicador	É a quantidade de OS concluídas dentro do prazo estipulado. O prazo estipulado para conclusão de manutenções corretivas é de 24 (vinte e quatro) horas.
Finalidade	Garantir a celeridade na execução técnica, pela equipe técnica, das manutenções corretivas demandadas pela contratante.
Meta a cumprir	$DMC \geq 90\%$
Instrumento de medição	Dados fornecidos por Sistema Informatizado
Forma de acompanhamento	Acompanhamento por Sistema Informatizado

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$DTC = QOS(E)/QOS(G)$ Onde: DTC = Desempenho de Manutenção Corretiva; QOS(E) = Quantidade de Ordens de Serviço Executadas concluídas dentro do prazo previsto; QOS (G) = Quantidade de Ordens de Serviço Geradas;
Início da vigência	30 dias do início da vigência contratual
Faixas de ajuste de pagamento	$DTC \geq 90\% \Rightarrow$ Sem redução da parcela de serviço DMC (DMC equivale a 1 para efeitos de cálculo do VMS).
	$50\% \leq DTC < 90\% \Rightarrow$ 50% a menos do valor da parcela de serviço DMC (DMC equivale a 0,5 para efeitos de cálculo do VMS).
	$DTC < 50\% \Rightarrow$ 100 % a menos do valor da parcela de serviço DMC (DMC equivale a 0 para efeitos de cálculo do VMS)
Sanções	$DTC < 50\% \Rightarrow$ A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observações	

Os indicadores de desempenho do IMR deste documento poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Indicador	Faixas de Ajuste	Desempenho	Avaliação
Desempenho da Segurança do Trabalho (DST)	Sem ocorrência	1	
	02 ocorrências	0,5	
	Entre 03 e 09 ocorrências	0	
Desempenho da Qualidade de Serviços (DQS)	$DQS \geq 7,0$	1	
	$5,0 \leq DQS < 7,0$	0,5	
	$DQS < 5,0$	0	
Desempenho de Tempo Conclusão (DTC)	$DTC \geq 90\%$	1	
	$50\% \leq DSE < 90\%$	0,5	
	$DSE < 50\%$	0	

FATOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO:

Indicador	Avaliação (A)	Pesos (B)	Faixas de Ajuste de Pagamento (A X B)
Desempenho da Segurança do Trabalho (DST)		0,1	
Desempenho da Qualidade de Serviços (DQS)		0,1	
Desempenho de Tempo Conclusão (DTC)		0,1	
Fator de Ajuste Fixo			0,7
Fator Final de Ajuste = $(0,7 + 0,1 * DST + 0,1 * DQS + 0,1 * DTC)$			

VALOR MENSAL DO SERVIÇO:

A Formula abaixo apresenta o Método de Cálculo da Parcela do VALOR FINAL DO SERVIÇO (VFS) a ser faturado nas medições dos serviços executados pela CONTRATADA, utilizando o “FATOR FINAL DE AJUSTE” aplicado ao VALOR PREVISTO. Dessa forma, tem-se:

VALOR PREVISTO (A)	
--------------------	--

FATOR FINAL DE AJUSTE (B)	
VALOR FINAL DO SERVIÇO = FATOR FINAL DE AJUSTE X VALOR PREVISTO (A X B)	

OBSERVAÇÕES:

- Os indicadores de desempenho do IMR deste Termo de Referência poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de contrato.
- Conforme o Instrumento de Medição de Resultados pactuado, o pagamento à CONTRATADA, poderá variar de 100% do valor mensal previsto, caso a CONTRATADA atinja as metas de todos os indicadores pactuados, até 90% do valor mensal previsto, caso a CONTRATADA não atinja as metas de nenhum dos indicadores pactuados, cabendo, entretanto, multa, advertência e sanções previstos neste termo de referência e em edital.
- Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

VALOR DO SERVIÇO:

A Formula abaixo apresenta o Método de Cálculo da Parcela do VALOR DO SERVIÇO (VS) a ser faturado ao fim da prestação dos serviços pela CONTRATADA:

VALOR DO SERVIÇO = FATOR FINAL DE AJUSTE X VALOR PREVISTO.
--