

ENCARTE H
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. DEFINIÇÕES

- 1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2 Este anexo deve ser parte indissociável do Termo de Referência e Contrato.
- 1.3 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: Atendimento das manutenções corretivas no prazo estabelecido em Edital, Número de chamados corretivos reiterados para o mesmo aparelho, dentro do prazo de 6 meses, Qualidade dos serviços prestados, Utilização de EPI's e uniformes, Atraso no pagamento de salários e outros benefícios, Cumprimento do cronograma de execução de manutenção preventiva, no prazo estabelecido pela Comissão de Fiscalização.
- 1.4 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. Esta diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 1.5 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 120 (cento e vinte), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 1.6 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

2 INDICADORES

Indicador 01:	Atendimento das manutenções corretivas e instalações necessárias no prazo estabelecido em Edital.
Item	Descrição
Finalidade	Aferir o cumprimento dos prazos estabelecidos em Edital, visando a rápida resolução de problemas, evitando prejuízos aos usuários e às instalações da Instituição.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação de ocorrências por meio de ateste em ordem de serviço preenchida pelos setores solicitantes do HUAP.
Forma de Acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Registro de atendimentos finalizados com atraso, sem justificativas robustas pela empresa que deverão ser analisadas pela Comissão de Fiscalização.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Nenhum atraso = 25 Pontos De 1 a 3 serviços finalizados com atraso = 20 Pontos De 4 a 5 serviços finalizados com atraso = 10 Pontos Mais de 5 serviços finalizados com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento

Indicador 02:	Número de chamados corretivos reiterados para o mesmo aparelho, dentro do prazo de 6 meses.
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a efetividade dos serviços de manutenção corretiva prestados pela empresa.
Meta a cumprir	Nenhum chamado corretivo reiterado
Instrumento de Medição	Constatação formal de solicitação, registradas pelos setores da Instituição.
Forma de Acompanhamento	Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no	Nenhum chamado reiterado = 25 Pontos

Indicador 03:	Utilização de EPI's e uniformes pelos funcionários da Contratada
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos EPIs e uniformes, evitando possíveis acidentes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação e apuração de ocorrências, recebidas por notificação formal de setores ou registradas pela Comissão de Fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Sem ocorrências = 15 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento

Indicador 04:	Atraso no pagamento de salários e outros benefícios
Item	Descrição
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências e fiscalização amostral mensal.
Forma de Acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
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.
Faixas de Ajuste no	Sem ocorrências = 15 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	O pagamento deve ocorrer em conformidade com o disposto no Art. 459, § 1º, da CLT.

Indicador 05:	Cumprimento do cronograma de execução de manutenção preventiva, no prazo estabelecido pela Comissão de Fiscalização.
Item	Descrição
Finalidade	Aferir a execução de todos os serviços previstos no cronograma, dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Ateste da Comissão de Fiscalização, na execução dos serviços previstos e relatório apresentado pela empresa.
Forma de Acompanhamento	Pela Comissão de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Constatação, por parte da Comissão de Fiscalização e dos responsáveis pelos setores do HUAP, da inexecução dos serviços previstos no cronograma.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no	Sem ocorrências de inexecução: 20 pontos; 1 a 3 ocorrências de inexecução: 15 pontos; 3 ou mais ocorrências de inexecução: 0 ponto.
Sanções	Ajuste de pagamento
Observações	A empresa poderá apresentar à Comissão de Fiscalização as justificativas robustas para eventual descumprimento de prazo ou não execução de serviços previstos no cronograma. A Comissão avaliará a pertinência de acatar ou não a justificativa da empresa.