

ANEXO XVI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

- 1) Abaixo seguem os Indicadores de Desempenho, a serem utilizados no IMR do objeto deste Termo de Referência:

INDICADOR 01 - PERFORMANCE DE MANUTENÇÃO CORRETIVA (PMC)	
FINALIDADE	Garantir a execução dos Chamados Técnicos demandados pela instituição.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$PMC = \frac{\sum(\text{Qtd. de manutenções corretivas realizadas no mês de medição})}{[\sum(\text{Qtd. de manutenções corretivas abertas no mês de medição}) + \sum(\text{Qtd. de manutenções corretivas pendentes nos meses anteriores})] \times 100}$ <p>Onde:</p> <p>PMC = Percentual de Manutenção Corretiva Executada, em %.</p> <p>Qtd. de manutenções corretivas realizadas no mês de medição: corresponde à quantidade de manutenções corretivas executadas, as quais podem ser contadas por meio das ordens de serviço.</p> <p>Qtd. de manutenções corretivas abertas e pendentes: corresponde à quantidade de manutenções corretivas abertas no mês ou pendentes de meses anteriores.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 31º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$PMC \geq 90\% - 100\%$ do Valor do Serviço $PMC < 90\% - 5\%$ a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	$PMC < 80\%$ – aplicar Advertência

	PMC < 70% – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa
OBSERVAÇÕES	<p>1) Para o cálculo deste indicador devem ser considerados somente os tempos e ordens de serviço dos equipamentos que não estão em: contrato de manutenção, em garantia, comodados ou locados.</p> <p>2) Poderão ser desconsiderados para fins de cálculo do indicador os tempos de EMH cuja aquisição de peças dependa de aprovação da CONTRATANTE ou de tempo de entrega do fornecedor superior a 5 dias, ou quando houver falta de recursos imediatos.</p> <p>3) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>

INDICADOR 02 - RESOLUTIVIDADE DA EQUIPE INTERNA (REI)	
FINALIDADE	Garantir a execução dos Chamados Técnicos demandados pela instituição.
META A CUMPRIR	85%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$REI = \frac{\sum(\text{Ordens de Serviço de manutenção executadas pela equipe interna da Engenharia Clínica no mês de medição})}{\sum(\text{Ordens de Serviço de manutenção executadas no mês de medição})} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>REI = Resolutividade da Equipe Interna, em %.</p> <p>Ordens de Serviço de manutenção executadas pela equipe interna da Engenharia Clínica no mês de medição: corresponde às manutenções corretivas executadas pela equipe da contratada, que se encontra sediada no HU.</p> <p>Ordens de Serviço de manutenção executadas no mês de medição: corresponde à quantidade total de manutenções corretivas executadas.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 31º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>$REI \geq 85\% - 100\%$ do Valor do Serviço</p> <p>$REI < 85\% - 5\%$ a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>$REI < 75\%$ – aplicar Advertência</p> <p>$REI < 70\%$ – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	1) As ordens de serviço consideradas correspondem aos equipamentos que são de responsabilidade direta da

	<p>CONTRATADA de executar as manutenções corretivas.</p> <p>2) Excluem-se equipamentos em contratos, locados ou em comodato.</p> <p>3) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
--	--

INDICADOR 03 - PERFORMANCE DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS (PMP)	
FINALIDADE	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de Preventiva, excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p> $PMP = \left(\frac{\sum(\text{Qtd. de manutenções preventivas executadas})}{[\sum(\text{Qtd. de manutenções incluídas no cronograma de manutenção preventiva no mês de medição}) + \sum(\text{Qtd. de manutenções preventivas pendentes nos meses anteriores})]} \right) \times 100$ </p> <p>Onde:</p> <p>PMP = Índice de Manutenções Preventivas Executadas, em %.</p> <p>Qtd. de manutenções preventivas executadas no mês de medição: corresponde à quantidade de manutenções preventivas executadas, as quais podem ser contadas por meio das ordens de serviço.</p> <p>Qtd. de manutenções incluídas no cronograma de manutenção preventiva: corresponde à quantidade de manutenções preventivas planejadas no</p>

	cronograma de manutenção preventiva.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 31º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>PMP \geq 90% – 100% do Valor do Serviço</p> <p>PMP $<$ 90% – 5% a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>PMP $<$ 80% – aplicar Advertência</p> <p>PMP $<$ 70% – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	<p>1) Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do denominador as Ordens de Serviço Internas Planejadas Não Executadas devido à indisponibilidade de Equipamento Médico- Hospitalar ou a não localização deste.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>

INDICADOR 04 - PERFORMANCE DE CALIBRAÇÕES (PC)	
FINALIDADE	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de Calibrações, excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$PC = (\sum(\text{Qtd. de calibrações executadas}) / [\sum(\text{Qtd. de calibrações incluídas no cronograma de calibrações no mês de medição}) + \sum(\text{Qtd. de calibrações pendentes nos meses anteriores})] \times 100$ <p>Onde:</p> <p>PC = Índice de Calibrações Executadas, em %.</p> <p>Qtd. de calibrações executadas no mês de medição: corresponde à quantidade de calibrações executadas, as quais podem ser contadas por meio das ordens de serviço.</p> <p>Qtd. de calibrações incluídas no cronograma de calibrações: corresponde à quantidade de calibrações planejadas no cronograma de calibrações.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 91º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>$PC \geq 90\% - 100\%$ do Valor do Serviço</p> <p>$PC < 90\% - 5\%$ a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>$PC < 80\% -$ aplicar Advertência</p> <p>$PC < 70\% -$ Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	1) Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do denominador as Ordens de Serviço Internas Planejadas Não Executadas devido à indisponibilidade de Equipamento

	<p>Médico- Hospitalar ou a não localização deste.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
--	---

INDICADOR 05 - PERFORMANCE DE QUALIFICAÇÕES (PQ)	
FINALIDADE	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de Qualificações, excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p> $PQ = \left(\frac{\sum(\text{Qtd. de qualificações executadas})}{\left[\sum(\text{Qtd. de qualificações incluídas no cronograma de qualificações no mês de medição}) + \sum(\text{Qtd. de qualificações pendentes nos meses anteriores}) \right]} \right) \times 100$ </p> <p>Onde:</p> <p>PQ = Índice de qualificações Executadas, em %.</p> <p>Qtd. de qualificações executadas no mês de medição: corresponde à quantidade de qualificações executadas, as quais podem ser contadas por meio das ordens de serviço.</p> <p>Qtd. de qualificações incluídas no cronograma de qualificações: corresponde à quantidade de qualificações planejadas no cronograma de qualificações.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 91º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>$PQ \geq 90\%$ – 100% do Valor do Serviço</p> <p>$PQ < 90\%$ – 10% a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>$PQ < 80\%$ – aplicar Advertência</p> <p>$PQ < 70\%$ – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	1) Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do denominador as Ordens de Serviço Internas Planejadas Não Executadas devido à indisponibilidade de Equipamento

	<p>Médico- Hospitalar ou a não localização deste.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
--	---

INDICADOR 06 - PERFORMANCE DE TESTES DE SEGURANÇA ELÉTRICA (PTSE)

FINALIDADE	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de testes de segurança elétrica, excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	$PTSE = \left(\frac{\sum(\text{Qtd. de testes de segurança elétrica executados})}{[\sum(\text{Qtd. de testes de segurança elétrica incluídos no cronograma de testes de segurança elétrica no mês de medição}) + \sum(\text{Qtd. de testes de segurança elétrica pendentes nos meses anteriores})]} \right) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>PTSE = Índice de testes de segurança elétrica executados, em %.</p> <p>Qtd. de testes de segurança elétrica executados no mês de medição: corresponde à quantidade de testes de segurança elétrica executados, os quais podem ser contados por meio das ordens de serviço.</p> <p>Qtd. de testes de segurança elétrica incluídos no cronograma de testes de segurança elétrica: corresponde à quantidade de testes de segurança elétrica planejados no cronograma de testes de segurança elétrica.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 91º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$PTSE \geq 90\%$ – 100% do Valor do Serviço $PTSE < 90\%$ – 5% a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	$PTSE < 80\%$ – aplicar Advertência $PTSE < 70\%$ – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa

OBSERVAÇÕES	<p>1) Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do denominador as Ordens de Serviço Internas Planejadas Não Executadas devido à indisponibilidade de Equipamento Médico- Hospitalar ou a não localização deste.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
-------------	--

INDICADOR 07 - TEMPO MÉDIO DE REPARO DE EQUIPAMENTOS (TMR)	
FINALIDADE	Garantir a celeridade na Execução, pela Equipe Interna, dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição dos EMH, excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	≤ 5 (cinco) dias corridos.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Software dedicado de gestão de Engenharia Clínica.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pelo software
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p> $TMR = (\sum (\text{data do retorno ao funcionamento} - \text{data de abertura do chamado})) / \sum \text{Ordem de Serviço}$ </p> <p>Onde:</p> <p>TMR = Tempo Médio de Reparo, em dias.</p> <p>Data de retorno ao funcionamento: é a data (dia) em que o EMH teve suas condições plenas de funcionamento reestabelecidas e foi disponibilizado para uso no setor demandante, após a conclusão do reparo.</p> <p>Data de abertura do chamado: é a data (dia) da requisição feita pelo demandante do serviço de manutenção corretiva.</p> <p>\sum Ordem de Serviço = Quantidade de Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva.</p>
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 91º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>TMR ≤ 5 dias do Valor do Serviço</p> <p>TMR > 5 – 2% a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>TMR > 10 – aplicar Advertência</p> <p>TMR > 20 – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	1) Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do denominador as Ordens de Serviço Internas Planejadas Não

	<p>Executadas devido à indisponibilidade de Equipamento Médico- Hospitalar ou a não localização deste.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
--	--

INDICADOR 08 - TEMPO DE AUTORIZAÇÃO DE FATURAMENTO DE PEÇAS E SERVIÇOS EVENTUAIS (TAFPSE)

FINALIDADE	Garantir a celeridade na Execução dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição dos EMH, que necessitem da utilização de peças e serviços eventuais excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	2 (dois) dias úteis. Todas as autorizações de faturamento entregues e comprovadas dentro do prazo de 2 dias úteis
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Email
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Planilha de acompanhamento
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	TAFPSE: é o tempo em dias entre data de autorização da aquisição das peças e/ou serviços eventuais pela Fiscalização do Contrato e a comprovação do envio da autorização de faturamento, pela contratante, aos fornecedores subcontratados
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>TAFPSE \leq 2 dias úteis - 100% do Valor do Serviço</p> <p>TAFPSE > 2 dias úteis – 2% a menos do Valor do Serviço</p>
SANÇÕES	<p>TAFPSE > 10 dias úteis – aplicar Advertência</p> <p>TAFPSE > 20 dias úteis – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa</p>
OBSERVAÇÕES	<p>1) Para contagem do prazo será considerada a data/hora do email de aprovação pela fiscalização do contrato.</p> <p>2) Sempre que possível, a Contratada deverá negociar com a Subcontratada para que os fretes nas entregas de produtos e serviços estejam incluídos nas propostas.</p> <p>3) O prazo máximo de pagamento que a Contratada poderá negociar com a Subcontratada será de 90 dias, contados a partir da data de</p>

	<p>entrega do produto/serviço ao Hospital.</p> <p>4) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor de peças e serviços eventuais.</p>
--	---

INDICADOR 09 - TEMPO DE COMPROVAÇÃO DE PAGAMENTO DE PEÇAS E SERVIÇOS EVENTUAIS – (TCPPSE)

FINALIDADE	Garantir o pagamento às empresas subcontratadas, que necessitem da utilização de peças e serviços eventuais excetuando-se aqueles sob contrato de manutenção, locado ou em comodato.
META A CUMPRIR	30 dias, contados a partir da data de pagamento negociada entre a Contratada e a Subcontratada (ver observações)
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Email
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Planilha de acompanhamento
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	TCPPSE: é o tempo em dias entre a data da aquisição da(s) peça(s) e/ou da realização do(s) serviço(s) eventual(ais), e a data de comprovação do pagamento efetuado pela contratante para a empresa subcontratada.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$TCPPSE \leq 30$ - 100% do Valor do Serviço $TCPPSE > 30$ – 5% a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	$TCPPSE > 45$ – aplicar Advertência $TAFPSE > 60$ – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa
OBSERVAÇÕES	<p>1) O prazo máximo de pagamento que a Contratada poderá negociar com a Subcontratada será de 90 dias, contados a partir da data de entrega do produto/serviço ao Hospital.</p> <p>2) Após a negociação do prazo de pagamento, o comprovante de pagamento deve ser enviado para a fiscalização do contrato em até 30 dias após o prazo negociado entre a Contratada e a Subcontratada.</p> <p>3) Ao final do período de 1 ano de execução contratual, todos os comprovantes de pagamento pendentes do último ano deverão ser entregues para a fiscalização do contrato em até 30 dias.</p>

	<p>4) Quando restarem 2 meses para encerramento da vigência contratual o prazo máximo de pagamento que a Contratada poderá negociar com a Subcontratada será de 60 dias, contados a partir da data de entrega do produto/serviço ao Hospital.</p> <p>5) Quando restar 1 mês para encerramento da vigência contratual o prazo máximo de pagamento que a Contratada poderá negociar com a Subcontratada será de 30 dias, contados a partir da data de entrega do produto/serviço ao Hospital.</p> <p>6) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor de peças e serviços eventuais.</p>
--	--

INDICADOR 10 - TEMPO DE VACÂNCIA DE POSTOS: TÉCNICO DE PLANEJAMENTO E PROGRAMAÇÃO DA MANUTENÇÃO, TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E INSTRUMENTOS MÉDICO-HOSPITALARES, GERENTE DE PROJETOS E SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO - (TVP1)

FINALIDADE	Garantir a continuidade dos serviços executados pela contratada através da manutenção do quadro de funcionários para os postos de trabalho. Este indicador se aplica aos postos de: Técnico de Planejamento e Programação da Manutenção HUWC (1), Técnico em Manutenção de Equipamentos e Instrumentos Médico-Hospitalares HUWC (7), Técnico de Planejamento e Programação da Manutenção MEAC (1), Técnico em Manutenção de Equipamentos e Instrumentos Médico-Hospitalares MEAC (6), e Gerente de Projetos e Serviços de Manutenção (1).
META A CUMPRIR	10 dias. Máximo admitido para o somatório de dias úteis de ausência (falta de funcionário sem reposição) para todos os postos abrangidos por este indicador.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha e execução mensal do contrato e folha de frequência.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Planilha de acompanhamento
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	TVP1: É o somatório total de dias úteis dentro do mês de medição para cada posto de trabalho (considerando aqui 15 postos) onde houveram vacância do posto (falta de funcionário sem reposição).
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	TVP1 \leq 10 - 100% do Valor do Serviço TVP1 > 10 – 2% a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	TVP1 > 12 – aplicar Advertência TVP1 > 15 – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa
OBSERVAÇÕES	1) A aplicação deste indicador será realizada levando em conta a quantidade de postos de trabalho definida e autorizada na execução.

	<p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>
--	---

INDICADOR 11 - TEMPO DE VACÂNCIA DE POSTOS: PLANTONISTAS (TVP2)	
FINALIDADE	Garantir a continuidade dos serviços executados pela contratada através da manutenção do quadro de funcionários para os postos de trabalho. Este indicador se aplica aos postos de: Técnico em Manutenção de Equipamentos e Instrumentos Médico-Hospitalares Plantão diurno (1 posto, 2 profissionais), Auxiliar Técnico em Equipamentos Biomédicos Plantão noturno (1 posto, 2 profissionais).
META A CUMPRIR	0 dias. Máximo admitido para o somatório de dias úteis de ausência (falta de funcionário sem reposição) para todos os postos abrangidos por este indicador.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha e execução mensal do contrato e folha de frequência.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Planilha de acompanhamento
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	TVP2: É o somatório total de dias úteis dentro do mês de medição para cada posto de trabalho (considerando aqui 2 postos) onde houveram vacância do posto (falta de funcionário sem reposição).
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	TVP2 = 0 - 100% do Valor do Serviço TVP2 > 0 – 5% a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	TVP2 > 1 – aplicar Advertência TVP2 > 2 – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa
OBSERVAÇÕES	A aplicação deste indicador será realizada levando em conta a quantidade de postos de trabalho definida e autorizada na execução.

INDICADOR 12 - ATRASO NO PAGAMENTO DE OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS (APOTP) (Salários e adicionais, Férias, 13º, FGTS, INSS, Vale transporte, vale alimentação, plano de saúde, etc.)	
FINALIDADE	Garantir os direitos dos funcionários e a segurança do contrato
META A CUMPRIR	100 % de conformidade
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registro da fiscalização.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Recebimento de reclamação, verbal ou não, de funcionários terceirizados.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de ocorrências mensais, por funcionário, identificadas pela equipe de fiscalização. 1 ocorrência = 1 ponto
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do segundo mês do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	$APOTP \leq 5$ - 100% do Valor do Serviço $APOTP < 10 > 5$ – 1% a menos do Valor do Serviço $APOTP > 10$ – 2% a menos do Valor do Serviço
SANÇÕES	$APOTP > 10$ – aplicar Advertência $APOTP > 20$ – Advertência e possibilidade de aplicação de Multa
OBSERVAÇÕES	<p>1) A aplicação deste indicador será realizada levando em conta a quantidade de postos de trabalho definida e autorizada na execução.</p> <p>2) Em caso de descumprimento deste indicador a glosa prevista em “Faixas de ajuste do pagamento” incidirá apenas sobre o valor dos postos de trabalho.</p>

