

ANEXO L

Instrumento de Medição de Resultados

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	1
2.	OBJETIVO	1
3.	METODOLOGIA	1
4.	INDICADORES	3
5.	INDICADORES DE DESEMPENHO	3
5.1	Índice de Disponibilidade (<i>Up time</i>)	3
6.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (ADD).....	4

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O Instrumento de medição de Resultado (IMR) é uma ferramenta a ser adotada pela equipe de gestão e fiscalização dos contratos de prestação dos serviços de aquisição e manutenção de equipamentos médico-assistenciais de alta complexidade que, conforme disposto na Instrução Normativa nº 05/2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

2. OBJETIVO

- 2.1 Definir e padronizar a avaliação da execução dos serviços de manutenção de equipamentos de alta complexidade, por meio do monitoramento de indicadores de desempenho, nos parâmetros definidos e metas estabelecidas, de forma a obter os resultados com máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

3. METODOLOGIA

- 3.1 A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA na prestação de serviços de manutenção de equipamentos médico-assistenciais de alta complexidade é realizada por meio de monitoramento e análise mensal de indicadores que permitam medir o nível de desempenho, quando cabível.
- 3.2 Dada a criticidade dos equipamentos médicos-assistenciais de alta complexidade, para efeito do pagamento, os indicadores do IMR de desempenho deste Anexo do Termo de Referência serão aplicados a partir do 1º (primeiro) mês completo de execução do serviço.
- 3.2.1 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.
- 3.3 A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA é realizada tendo como medida o percentual de adequação (até 100%); são consideradas faixas de percentuais de adequação para o cálculo da glosa a ser aplicada. Conforme ilustrado na tabela 1, o máximo de desconto na fatura será de 7,0% do valor mensal, para adequação inferior a 75,0%.
- 3.3.1 Os indicadores de Desempenho são compostos por no mínimo 04 (quatro) indicadores podendo ser ampliado na medida que o desempenho dos sistemas do hospital seja avaliado pelo instrumento;
- 3.3.2 Para mecanismos de cálculo, cada indicador contido no IMR terá sua fórmula definida para apuração do resultado;
- 3.3.3 O resultado da Avaliação dos indicadores é calculado pela fórmula:

Avaliação dos Indicadores = X Resultado Obtido para cada Indicador

- 3.4 A meta mínima para os grupos de indicadores de desempenho é de 90% para que não haja desconto na fatura.
- 3.4.1 O aumento do desconto se dará pela diminuição de atendimento das metas.
- 3.4.2 O fator de desconto total na fatura se dará pelo somatório dos fatores de desconto, calculados para cada equipamento contemplado pelo contrato.
- 3.5 A tabela a seguir resume os indicadores, faixas para Avaliação e respectivos descontos aplicáveis:

1. Indicadores de desempenho		Avaliação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
1.1	Índice de disponibilidade (<i>Up Time</i>)	Entre 100% e 90%	0,00%
1.2	Índice de disponibilidade (<i>Up Time</i>)	< 90% e > 85%	2,00%
1.3	Índice de disponibilidade (<i>Up Time</i>)	< 85% e > 75%	4,50%
1.4	Índice de disponibilidade (<i>Up Time</i>)	Menor que 75,0%	7,00%
Máximo de Desconto da Fatura do IMR =			7,00%

Tabela 1 – Indicadores de Desempenho.

- 3.6 Independente da aplicação do IMR a Contratada estará sujeita às sanções aplicáveis, previstas no Termo de Referência e na Legislação vigente.
- 3.7 Cabe à equipe responsável pela fiscalização técnica do contrato:
- 3.7.1 No início do contrato deverá ser realizada reunião entre a fiscalização do contrato e a equipe de gerenciamento dos serviços de manutenção da CONTRATADA para que sejam apresentados e debatidos: os critérios a serem utilizados para avaliação da qualidade dos serviços, bem como os parâmetros que serão utilizados para os cálculos dos indicadores e os procedimentos a serem adotados quando da aplicação das glosas.
- 3.7.2 Realizar o monitoramento periódico a critério da fiscalização técnica local, dos serviços prestados e o registro de eventuais ocorrências em formulário específico, para subsidiar a avaliação mensal da CONTRATADA, por meio do cálculo de indicadores estabelecidos no IMR.
- 3.7.2.1 Todas as ocorrências registradas devem ser reportadas à CONTRATADA para que a solução seja providenciada.
- 3.7.2.2 Resguardado o direito de ampla defesa, a CONTRATADA terá o direito de apresentar justificativa ao fiscal do contrato; que procederá a análise da justificativa e, em caso de aceitação ou procedência da justificativa, a ocorrência não deve ser considerada para aplicação.
- 3.7.3 No final do mês de apuração, encaminhar à CONTRATADA os resultados aferidos no IMR período, indicando as glosas cabíveis previstas neste documento.

- 3.7.4 Realizar reuniões com a CONTRATADA, sempre que necessário, para discutir os resultados obtidos objetivando a definição de adoção de ações cabíveis para aperfeiçoamento dos serviços prestados.

4. INDICADORES

- 4.1 Para garantir a eficácia da medição do desempenho da CONTRATADA foi estabelecido um número reduzido de indicadores que para o monitoramento do serviço observando o desempenho.
- 4.2 Para cada um dos indicadores estabelecidos, são definidos:
- 4.2.2 Finalidade: descrição do que se pretende avaliar;
 - 4.2.3 Instrumento de medição: definição do instrumento a ser utilizado para registrar as eventuais ocorrências, a partir das quais é possível quantificar o resultado;
 - 4.2.4 Contrapeso: estabelecimento de fatores que podem influenciar nos resultados dos serviços, mas não estão sob o controle da contratada e, portanto, não devem ser objeto de avaliação;
 - 4.2.5 Fórmula de cálculo: definição das fórmulas para obter os resultados de cada indicador, utilizando os números obtidos pelo Instrumento de medição.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1 Índice de Disponibilidade (*Up time*)

- 5.1.1 Finalidade: Avaliar o tempo de funcionamento do equipamento, visando medir a efetividade das manutenções preventivas e corretivas. O indicador deve ser calculado para cada um dos equipamentos cobertos pelo contrato de manutenção e a meta estabelecida deve ser atingida por todos eles.
- 5.1.2 Instrumento de Medição: Sistema de Gestão da Manutenção ou Planilha operada pela fiscalização.
- 5.1.3 Contrapeso: Não serão considerados, para efeito de avaliação, situações que independem da ação direta da Contratada, tais como:
- 5.1.1.1 Caso fortuito ou de força maior que afetem as condições de funcionamento do equipamento.
 - 5.1.1.2 Situações operacionais decorrentes de problemas da CONTRATANTE.
 - 5.1.1.3 Falta de insumos não cobertos pelo contrato de manutenção firmado com a CONTRATADA.
 - 5.1.1.4 Caberá ao Fiscal ou alguém designado para tanto, informar a atividade que não será considerada para a medição, com a justificativa e, posteriormente, providenciar registro no sistema.

$$\text{Fórmula de Cálculo: } UpTime = \frac{\text{Tempo de funcionamento do equipamento}}{\text{Tempo total previsto para o funcionamento}}$$

- 5.1.1.5 Onde:

- a. Tempo total previsto para o funcionamento: Quantidade prevista em horas que o equipamento deveria apresentar pleno funcionamento no período analisado. Por exemplo, 24 (vinte e quatro) horas por dia no período de 30 (trinta) dias totalizaria 720 (setecentos e vinte) horas.
- b. Tempo de funcionamento do equipamento: É a diferença entre o Tempo total previsto para o funcionamento e a quantidade em horas que o equipamento ficou indisponível para exercer suas funções no período analisado. Por exemplo, considerando a medida de tempo calculada no item anterior, se o equipamento ficou indisponível por 40 (quarenta) horas, o Tempo de funcionamento do equipamento seria de 680 (seiscentos e oitenta) horas.
- c. Periodicidade: Mensal
- d. Meta do indicador: >95%
- e. Avaliação obtida: $Avaliação_{UpTime} = UpTime$
- f. Advertências: Se o $UpTime < 90\%$ para um mesmo equipamento por 2 (dois) períodos de apuração consecutivos ou 05 (cinco) períodos alternados, no período de 12 (doze) meses, a Contratada poderá sofrer advertência por escrito, após considerações da fiscalização do contrato que deverá ser juntada ao processo correspondente ao contrato.
- g. Gatilho para sanções: Se o $UpTime < 90\%$ para um mesmo equipamento por 03 (três) períodos de apuração consecutivos ou 06 (seis) períodos alternados, no período de 12 (doze) meses, a Contratada poderá responder a alguma solicitação de sanção administrativa, nos termos do Contrato.

6. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (ADD)

- 6.1 A avaliação de desempenho (ADD) da CONTRATADA será apurada por meio da média dos indicadores apurados em cada período para cada um dos equipamentos contemplados pelo contrato.
- 6.2 Conforme o valor apurado no período, será determinado o valor de desconto na fatura mensal dos serviços, como pode ser observado na tabela a seguir. O percentual de desconto da fatura será aplicado à parcela do valor previsto em contrato, correspondente ao equipamento avaliado.