



Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

ANEXO A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

SERVIÇO CONTINUADO DE MANUTENÇÃO

1. INTRODUÇÃO

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

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

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.

Dada a criticidade dos equipamentos médicos-assistenciais de alta complexidade, para efeito do pagamento, os indicadores do IMR de desempenho serão aplicados a partir do 1º (primeiro) mês completo de execução do serviço. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

Para mecanismos de cálculo, cada indicador contido no IMR terá sua fórmula definida para apuração do resultado, conforme será apresentado nas tabelas a seguir. Independente da aplicação do IMR, a Contratada estará sujeita às sanções aplicáveis, previstas neste Termo de Referência e na Legislação vigente.

Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

INDICADOR I: Adesão ao Cumprimento de Manutenção Preventiva (ACMP)	
Finalidade	Aferir se as manutenções programadas foram realizadas de acordo com cronograma previamente estabelecido
Meta a Cumprir	$ACMP \leq 30$, ou seja, manutenção programada cumprida em no máximo 30 dias após o agendamento do serviço
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção preventiva - Sistema GETS
Forma de Acompanhamento	Através do relatório gerado pelo contratante
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ACMP = MPf - MPa$ Onde: MPf = Data de <u>Finalização</u> de Ordem de Serviço de Manutenção Programada; MPa* = Data de <u>Agendamento</u> do Serviço de Manutenção Programada;
Início da Vigência	30 dias após o início da prestação dos serviços
Faixas de Descontos (sobre a parcela mensal do contrato referente a cada equipamento)	$ACMP \leq 30 \gg$ Desconto = 00% $30 < ACMP < 60 \gg$ Desconto = 10% $ACMP \geq 60 \gg$ Desconto = 20% Inexecução da MP e/ou Pedido de reagendamento pela empresa em prazo inferior a 72 (setenta e duas) horas antes do agendamento do serviço » Desconto = 30%
Sanções	Além das sanções previstas, caso o resultado haja descontos por 3 períodos de execução consecutivos será considerado inexecução parcial do contrato a contratante rescindir o contrato

INDICADOR II: Tempo de Atendimento (TA)	
Finalidade	Aferir se chamados para reparos e consertos foram atendidos dentro do prazo estabelecido
Meta a Cumprir	TA = 24 horas corridas (1 dia)
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção corretiva
Forma de Acompanhamento	Através do relatório gerado pelo contratante
Periodicidade	Mensal, caso haja realização de serviços de manutenção corretiva, e contabilizado para cada chamado individualmente
Mecanismo de Cálculo	$Dias\ de\ Atraso = (Data\ de\ atendimento\ presencial\ do\ chamado) - (Data\ de\ abertura\ do\ chamado) - (n^\circ\ de\ feriados\ entre\ ambas\ as\ datas) - (1\ dia)$
Início da Vigência	30 dias após o início da prestação dos serviços
Faixas de Descontos (sobre a soma das parcelas mensais do contrato considerando todo o objeto contratado)	a) Cumprido o prazo de atendimento (Dias de Atraso ≤ 0 dias): Desconto = 0% b) Atraso de até +2 dias: Desconto = 3% c) Atraso entre +2 e +5 dias: Desconto = 5% d) Atraso igual ou acima de +5 dias: Desconto = 7%
Sanções	Além das sanções previstas, caso haja descontos por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato podendo a contratante rescindir o contrato

Hospital Universitário Cassiano Antonio Moraes
Universidade Federal do Espírito Santo

INDICADOR III: Disponibilidade Operacional (Uptime)	
Finalidade	Aferir se a Contratada é capaz de manter o equipamento disponível para uso
Meta a Cumprir	Disponibilidade mensal ≥ 27 dias
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção corretiva
Forma de Acompanhamento	Através do relatório gerado pelo contratante
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$DISP = [\text{número de dias do mês}] - D_{\text{INDISPONIBILIDADE}}$ Onde: $D_{\text{INDISPONIBILIDADE}} = \text{Dias totais do equipamento parado e/ou sob funcionamento parcial} *$ (observado tempo de contagem inicial: abertura do chamado) * funcionamento parcial: refere-se à condição em que o equipamento opera, mas não com todas as suas funções ou capacidades plenas. Isso significa que o equipamento ainda é capaz de realizar algumas de suas funções principais, mas pode ter limitações em desempenho, eficiência, ou funcionalidades específicas
Início da Vigência	30 dias após o início da prestação dos serviços
Faixas de Descontos (sobre a parcela mensal do contrato referente a cada equipamento)	$DISP \geq 27 \gg \text{Desconto} = 0,0\%$ $DISP < 27 \gg \text{Desconto} = 2,0\% \text{ para cada dia indisponível}$
Sanções	Além das sanções previstas, caso o resultado DISP seja inferior a 10 dias por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, podendo a contratante rescindir o contrato.