

ANEXO IV

A avaliação de desempenho dos serviços prestados será realizada com o uso dos seguintes indicadores:

Indicador 01 – Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Indicador	Indicador 01 – Tempo Médio de Atendimento (TMA)
Descrição do Indicador	Mede o Tempo Médio de Atendimento (TMA)
Finalidade	Garantir a celeridade no Atendimento Técnico dos Chamados demandados pela Instituição.
Meta a cumprir	TMA até 02 horas
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMA = (\sum TA) / N$ Onde: TMA = Tempo Médio de Atendimento, em horas. TA = Tempo de Atendimento, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico (S.O.S) e o primeiro Atendimento Técnico (dentro da O.S.) relativo a este chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento das Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva. N = Quantidade de Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva.
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	$TMA \leq 2$ horas – Sem redução do Valor do Serviço $2 < TMA \leq 4$ horas – 2% a menos do Valor do Serviço $TMA > 4$ horas – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$TMA > 4$ horas – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 02 - Tempo Médio de Reparo dos Equipamentos (TMRE)

Indicador	Indicador 02 - Tempo Médio de Reparo dos Equipamentos (TMRE)
Descrição do Indicador	Mede o Tempo Médio de Reparo de Equipamentos Médicos (TMRE)
Finalidade	Garantir a celeridade na Execução dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição dos EMH
Meta a cumprir	TMRE até 10 dias corridos
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\text{TMRE} = (\sum \text{TR}) / N$ Onde: TMRE = Tempo Médio de Reparo, em dias corridos. TR = Tempo de Reparo, é o período em dias transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Execução da respectiva Ordem de Serviço deste chamado. $\sum \text{TR}$ = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva. N = Quantidade de Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva.
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	TMRE ≤ 10 dias corridos – Sem redução do Valor do Serviço 10 dias < TMRE ≤ 15 dias – 2% a menos do Valor do Serviço TMRE > 15 dias corridos – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	TMRE > 15 dias corridos – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 03 - Percentual de Manutenções Programadas (PMP)

Indicador	Indicador 03 - Percentual de Manutenções Programadas (PMP)
Descrição do Indicador	Mede o Percentual de Manutenções Programadas (PMP)
Finalidade	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de Manutenção Preventiva, Calibração e/ou Teste de Segurança Elétrica, Qualificação e Validação na Instituição
Meta a cumprir	PMP $\geq$ 90%
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	PMP = (ME / MP) Onde: PMP = Performance de Manutenção Programada, em %. MP = Quantidade de Ordens de Serviço Internas abertas do tipo: Manutenção Programada, planejadas para o período de referência. ME = Quantidade de Ordens de Serviço Internas Executadas do tipo: Manutenção Programada, das planejadas para o período de referência.
Início da vigência	A partir do 60º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	PMP $\geq$ 90% – Sem redução do Valor do Serviço 85% $\leq$ PMP < 90% – 2% a menos do Valor do Serviço PMP < 85% – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	PMP < 85% – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 04 - Percentual de Manutenção Executada Corretivas (PMEC)

Indicador	Indicador 04 - Percentual de Manutenção Executada Corretivas (PMEC)
Descrição do Indicador	Mede o Percentual de Manutenção Executada Corretivas (PMEC)
Finalidade	Garantir a execução da grande maioria dos Chamados Técnicos demandados pela instituição, dentro do período de referência.
Meta a cumprir	$PME \geq 75\%$
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software e relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$PMEC = (ME / N)$ Onde: PMEC = Percentual de Manutenção Corretivas Executada, em %. ME = Quantidade de Ordens de Serviço Corretivas Executadas no período. N = Quantidade de Ordens de Serviço Corretivas abertas no período."
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	$PMEC \geq 85\%$ – Sem redução do Valor do Serviço $75\% \leq PMEC < 85\%$ – 2% a menos do Valor do Serviço $PMEC < 75\%$ – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$PMEC < 75\%$ – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 05 - Percentual de Resolutividade Interna Corretiva (PRI)

Indicador	Indicador 05 - Percentual de Resolutividade Interna Corretiva (PRI)
Descrição do Indicador	Mede o Percentual de Resolutividade Interna Corretiva (PRI)
Finalidade	Garantir a priorização da resolutividade das manutenções pela equipe interna.
Meta a cumprir	PRI ≥ 75%
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software e relatório mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$PRI = (ME_{int} / N) \times 100 \%$; Onde: PRI = Percentual de Resolutividade Interna Corretiva, em %. ME_{int} = Somatório do número de OSs corretivas internas fechadas (sem aplicação de serviços especializados externos) no mês de referência. N = Somatório do número de OSs corretivas abertas no mês de referência.
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	PRI ≥ 75% – Sem redução do Valor do Serviço 70% ≤ PRI < 75% – 2% a menos do Valor do Serviço PRI < 70% – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	PRI < 75% – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

**Indicador 06 - Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamentos
Total (PDOET)**

Indicador	Indicador 06 - Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamentos Total (PDOET)
Descrição do Indicador	Mede o Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamentos Total (PDOET)
Finalidade	Garantir a disponibilidade operacional de todo o parque de EMH.
Meta a cumprir	$PDOET \geq 95\%$
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$PDOET = (1 - ((\sum TR) / (N \times TD)))$ Onde: PDOET = Percentual de Disponibilidade Operacional de Equipamentos, em %. TR = Tempo de Reparo, é o período em dias transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Execução da respectiva Ordem de Serviço deste chamado. $\sum TR$ = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço. N = Quantidade de EMH da instituição. TD = Quantidade de Dias
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	$PDOET \geq 95\%$ – Sem redução do Valor do Serviço $90\% \leq PDOET < 95\%$ – 2% a menos do Valor do Serviço $PDOET < 90\%$ – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$PDOET < 90\%$ – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 07 - Performance de Treinamento (PT)

Indicador	Indicador 07 - Performance de Treinamento (PT)
Descrição do Indicador	Mede a Performance de Treinamento (PT)
Finalidade	Garantir a execução, conforme programado, do Plano Anual de Treinamento e Educação Continuada na Instituição.
Meta a cumprir	$PT \geq 80\%$
Instrumento de medição	SISTEMA GETS
Forma de acompanhamento	Pelo software
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$PT = (TE / TP)$ Onde: PT = Performance de Treinamento, em %. TE = Quantidade de Treinamentos Internos Executados. TP = Quantidade de Treinamentos Internos Planejados
Início da vigência	A partir do 30º dia a contar da assinatura do contrato
Faixas de ajuste de pagamento	$PT \geq 80\%$ – Sem redução do Valor do Serviço $60\% \leq PT < 80\%$ – 2% a menos do Valor do Serviço $PT < 60\%$ – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$PT < 60\%$ – A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	

Indicador 08 - Disponibilidade de Simuladores, Analisadores, Procedimentos operacionais, metrologia, normas e Ferramentas para viabilidade da execução do Trabalho (DSAP)

Indicador	Indicador 08 - Disponibilidade de Simuladores, Analisadores, Procedimentos operacionais, metrologia, normas e Ferramentas para viabilidade da execução do Trabalho (DSAP)
Descrição do Indicador	Mede a Disponibilidade de Simuladores, Analisadores, Procedimentos operacionais, metrologia, normas e Ferramentas para viabilidade da execução do Trabalho (DSAP)
Finalidade	Garantir a Plena e correta execução das calibrações, validações e demais manutenções dos EMH, de posse das ferramentas e instrumentos necessários.
Meta a cumprir	Sem ocorrências.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Constatação formal de ocorrências de não conformidade em relação ao plano de disponibilidade dos instrumentos e itens permanentes e não permanentes para implantação e execução do serviço de manutenções programadas dos EMH.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste de pagamento	- Sem ocorrências, Sem redução da parcela de serviço; - 1 ocorrência, notificação junto à empresa; - Até 02 ocorrências, 2% da redução da parcela do serviço; e - a partir de 03 ocorrências, 4% de redução da parcela de serviço.
Sanções	- Se a empresa tiver mais de 6 (seis) notificações durante a vigência do contrato, será aberto processo de

Indicador	Indicador 08 - Disponibilidade de Simuladores, Analisadores, Procedimentos operacionais, metrologia, normas e Ferramentas para viabilidade da execução do Trabalho (DSAP)
	apuração de responsabilidade, salvo devidamente justificado e aceito pelos fiscais de contrato. - A partir de 03 ocorrências, a contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial
Observações	A equipe de fiscalização avaliará o indicador 3, e em caso de constatação da não execução da manutenção programada por falta destes instrumentos será estabelecido os ajustes de pagamentos e as sanções previstas.