

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Avenida José de Sá Maniçoba, s/nº - Bairro Centro
Petrolina-PE, CEP 56304-205
- <https://hu-univasf.hubrasil.gov.br>

Anexo - SEI

Processo nº 23527.002609/2024-65

Interessado: @interessados_virgula_espaco@

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

INDICADOR 1	DESEMPENHO DA SEGURANÇA DO TRABALHO (DST)
Descrição do Indicador	É o indicador do uso correto de equipamentos de proteção individual, coletiva e uniformes
Finalidade	Mensurar o atendimento aos Procedimentos de Segurança do Trabalho (Fardamentos, EPI e EPC), bem como atendimento das Normas Regulamentadoras (NRs)
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no período da medição
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela Fiscalização e/ou Unidade de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (USOST)
Periodicidade	Diária, com aferição no fim do período de medição de cada etapa das Ordens de Serviço
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no período de medição
Início da vigência	Início da vigência contratual
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências, sem redução da parcela de serviço DST (DST equivale a 1 para efeitos de cálculo de VFS) VFS = VALOR FINAL DO SERVIÇO
	Até 02 ocorrências, DST = 50% de redução da parcela de serviço DST = 0,5 para efeito de cálculo do VFS)
	Entre 03 e 09 ocorrências, 100% de redução da parcela de serviço DST (DST = 0 para efeito de cálculo do VFS)
Sanções	10 ocorrências ou mais - A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observação	

INDICADOR 2	DESEMPENHO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS (DQS)
Descrição do Indicador	Medir a qualidade técnica dos serviços executados
Finalidade	Garantir a satisfação do serviço do cliente (tratando-o com presteza, agilidade e educação)
Meta a cumprir	DQS \geq 8
Instrumento de medição	Dados fornecidos por Inspeção no local de intervenção
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela Fiscalização
Periodicidade	Ao fim de cada Ordem de Serviço
Mecanismo de cálculo	PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
	DQS \geq 8 => Sem redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 1 para efeitos

Faixas de ajuste de pagamento	de cálculo do VFS).
	$6 \leq \text{DQS} < 8 \Rightarrow 50\%$ de redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 0,5 para efeitos de cálculo do VFS).
	$\text{DQS} < 6 \Rightarrow 100\%$ de redução da parcela de serviço DQS (DQS equivale a 0 para efeitos de cálculo do VFS).
Sanções	$\text{DQS} < 5 \Rightarrow$ A contratante pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observação	Para o cálculo deste indicador, podem ser excluídas do denominador ou do numerador, a critério do gestor/fiscal, as ordens de serviço devidamente justificadas pela contratante (Ex: excesso de ordens de serviço aberto por clientes, de forma abusiva e no intuito de prejudicar a contratada). Os casos omissos serão avaliados pelo gestor e pelo fiscal.

INDICADOR 3	Desempenho de Tempo Conclusão (DTC)
Descrição do Indicador	É o indicador que avalia o atendimento aos cronogramas físico-financeiro de cada Ordem de Serviço
Finalidade	Garantir a celeridade no atendimento técnico, pela contratada, dos cronogramas de cada OS demandada pela contratante
Meta a cumprir	$\text{DTC} > 80\%$
Instrumento de medição	Dados fornecidos Relatórios de Manutenção
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pela Fiscalização
Periodicidade	No fim do período de cada medição
Mecanismo de cálculo	$\text{DTC} = \frac{\sum \text{PE}}{\sum \text{PP}}$ <p>Onde:</p> <p>DTC = Desempenho de Tempo de Conclusão;</p> <p>$\sum \text{PE}$ = Somatório do Percentual Executado de cada OS gerada;</p> <p>$\sum \text{PP}$ = Somatório do Percentual Previsto de cada OS gerada.</p>
Início da vigência	Início da vigência contratual
Faixas de ajuste de pagamento	$\text{DTC} \geq 80\% \Rightarrow$ Sem redução da parcela de serviço DTC (DTC equivale a 1 para efeitos de cálculo do VFS).
	$50\% \leq \text{DTC} < 80\% \Rightarrow 50\%$ a menos do valor da parcela de serviço DTC (DTC equivale a 0,5 para efeitos de cálculo do VFS).
	$\text{DTC} < 50\% \Rightarrow 100\%$ a menos do valor da parcela de serviço DTC (DTC equivale a 0 para efeitos de cálculo do VFS)
Sanções	$\text{DTC} < 25\% \Rightarrow$ A CONTRATANTE pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observação	A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para os atrasos da respectiva Ordem de Serviço. Caso aceita pela Equipe de Fiscalização, não deverá haver penalidade referente ao IMR.

INDICADOR 4	Desempenho de de Relatórios Diários de Obras (DRDO)
Descrição do Indicador	É o indicador que avalia o atendimento ao plano de registro e comunicação do projeto
Finalidade	Garantir o registro das ocorrências e alterações de projeto, fatos relevantes e histórico do projeto
Meta a cumprir	Registro diário das ocorrências e alterações
Instrumento de medição	Acompanhamento pela Fiscalização
Forma de acompanhamento	Recebimento via e-mail
Periodicidade	No fim do período de cada medição
Mecanismo de cálculo	Recebimento e verificação dos RDOs referentes a cada OS gerada
Início da vigência	Início da vigência contratual
Faixas de ajuste de pagamento	Recebimento de todos os RDOs \Rightarrow Sem redução da parcela de serviço DRDO (DRDO equivale a 1 para efeitos de cálculo do VFS).
	Não recebimento dos RDOs $\Rightarrow 100\%$ a menos do valor da parcela de serviço DRDO (DRDO equivale a 0 para efeitos de cálculo do VFS)
Sanções	Não recebimento dos RDOs \Rightarrow A CONTRATANTE pode optar pela aplicação de Advertência e Multa
Observação	A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para os atrasos da respectiva Ordem de Serviço. Caso aceita pela Equipe de Fiscalização, não deverá haver penalidade referente ao IMR.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (Indicador 2)
Hospital Universitário Ana Bezerra/UFRN/Ebserh

Nº Contrato:

Gestor Responsável:

Contratada:

**Mês de
Referência:**

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo B= Bom R= Regular I= Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder

Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações Executados	Grau de Satisfação
() Serviços Elétricos		
() Serviços Hidrossanitários		
() Instalações / paredes, painéis, revestimentos e coberturas		
() Pintura		
() Esquadrias		
() Marcenaria		
() Climatização		

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou caso queira esclarecer sua avaliação:

A - Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I

B - Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N - Não se aplica / Não Sei Responder)	
---	--

C - Índice de avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I

* dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I) pelo total de quesitos avaliados [A/B]

D - Pontuação Total (**)	
--------------------------	--

** Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 10: [(O + B) x 10]

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

Indicador	Faixa de Ajuste	Desempenho	Avaliação
-----------	-----------------	------------	-----------

Desempenho da Segurança do Trabalho (DST)	ocorrência	1	
	02 ocorrências	0,5	
	04 ocorrências ou mais	0	
Desempenho da Qualidade de Serviços (DQS)	$DQS \geq 7,0$	1	
	$5,0 \leq DQS < 7,0$	0,5	
	$DQS < 5,0$	0	
Desempenho de Tempo Conclusão (DTC)	$DTC \geq 80\%$	1	
	$50\% \leq DSE < 80\%$	0,5	
	$DSE < 50\%$	0	
Desempenho de Relatórios Diários de Obras (DRDO)	Recebimento de todos os RDOs	1	
	Não recebimento dos RDOs	0	

FATOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO:

Indicador	Avaliação (A)	Pesos (B)	Faixa de Ajuste de Pagamento (A x B)
Desempenho de Segurança do Trabalho (DST)		0,05	
Desempenho da Qualidade de Serviços (DQS)		0,1	
Desempenho de Tempo de Conclusão		0,1	
Desempenho de Relatórios Diários de Obras (DRDO)		0,05	
Fator de Ajuste Fixo			0,7
Fator Final de Ajuste = $(0,7 + 0,05 * DST + 0,1 * DQS + 0,1 * DTC + 0,05 * DRDO)$			

VALOR MENSAL DO SERVIÇO:

A fórmula abaixo apresenta o método de cálculo da parcela do VALOR FINAL DO SERVIÇO (VFS) a ser faturado nas medições dos serviços executados pela CONTRATADA, utilizando o "Fator Final de Ajuste" aplicado ao Valor previsto. Dessa forma, tem-se:

VALOR PREVISTO (A)	
FATOR FINAL DE AJUSTE (B)	
VALOR FINAL DO SERVIÇO = FATOR FINAL DE AJUSTE X VALOR PREVISTO (A X B)	

OBSERVAÇÕES:

- Os indicadores de desempenho do IMR deste Termo de Referência poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de Contrato;
- Conforme o Instrumento de Medição de Resultados pactuado, o pagamento à CONTRATADA, poderá variar de 100% do valor mensal previsto, caso a CONTRATADA atinja as metas de todos os indicadores pactuados, até 90% do valor mensal previsto, caso a CONTRATADA não atinja as metas de nenhum dos indicadores pactuados, cabendo, entretanto, multa, advertência e sanções previstos neste termo de referência e em edital;
- Não haverá a incidência de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas. E a superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Carvalho Costa, Membro da Equipe**, em 04/05/2026, às 16:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

Documento assinado eletronicamente por **Roberto Rivellino Almeida De Miranda, Gerente**, em 05/05/2026, às



14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Edilson dos Santos Junior, Chefe de Setor**, em 05/05/2026, às 15:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Augusto Kursancew, Chefe de Divisão**, em 05/05/2026, às 15:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **60491711** e o código CRC **CB62B3B8**.

Referência: Processo nº 23542.013743/2025-84 SEI nº 60491711