ENCARTE J – Instrumento Medição de Resultado

A fiscalização técnica avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) conforme quadros abaixo para aferir a qualidade da prestação de serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
Poderá haver revisão e aprimoramento da metodologia do IMR, ao longo da vigência contratual, conforme a evolução da maturidade de manutenção e o aperfeiçoamento dos processos de gestão, garantindo maior aderência às necessidades operacionais e aos padrões de qualidade desejados."
Poderão ser considerados e incorporados ao IMR indicadores previstos no Manual "Gestão de Manutenção Predial Hospitalar para os Hospitais da Rede Ebserh" utilizando-se as ferramentas de gestão e mecanismos de avaliação mencionados no referido manual, conforme sua pertinência à execução contratual."
A Equipe de Fiscalização do Contrato deverá avaliar o IMR mensalmente para evitar a sua degeneração.
O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:
a) não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites permitidos pelo art. 203 do RCC 3.0;
b) não configure descaracterização do objeto contratado.

Indicador 1 - Porcentagem de OSN atendidas dentro do prazo estipulado, de acordo com o nível de situação anormal

Tabela 1 Descrição do Indicador 1

Indicador 1	Porcentagem de OSN atendidas dentro do prazo estipulado, de acordo com o nível de situação anormal
Descrição do Indicador	É a diferença entre o horário da abertura da OSN e o horário de chegada de um profissional de manutenção ao local da ocorrência. Será graduado em Níveis de Situação Anormal, conforme descrição a seguir: Nível I - Situação de Emergência: ocorrência de defeito ou falha que resulte na paralisação parcial ou total de atividades operacionais do hospital; O tempo de atendimento para Nível I: 40 minutos; Nível II - Situação de Alerta: ocorrência de defeito ou falha que poderá acarretar uma situação de Nível I; O tempo de atendimento para Nível II: 60 minutos; Nível III - Situação de Falha: ocorrência de falha, mas sem atingir as consequências do Nível II. O tempo de atendimento para Nível III: 100 minutos.
Finalidade	Avaliar a celeridade do atendimento
Meta a cumprir	A meta é igual ou superior a 95%
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	ANI (%)=NE/NS*100
	Onde: ANI é a porcentagem de OSN atendidas dentro do prazo estipulado, de acordo com o nível de situação anormal; NE é o número de OSN atendidas dentro do prazo; NS é o número de OSN solicitadas VD é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal;
Faixas de ajuste de pagamento	se ANI (%) < 85%, o VD (%) = 1,0%
	se 85% ≤ ANI (%) < 95%, o VD (%) = 0,5%
	se ANI (%) ≥ 95%, o VD (%) = 0%
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	se ANI (%) < 70% por 2 meses consecutivos será aplicada sanções
Observação	

Indicador 2 - Prazo de execução dos serviços não programados (OSN):

Tabela 2 Descrição do Indicador 2

Indicador 2	Cumprimento do prazo de execução dos serviços não programados (OSN)
Descrição do Indicador	É a quantidade de OSN executadas dentro do prazo de execução estipulado relativa ao total de OSN
Finalidade	Avaliar a celeridade do atendimento
Meta a cumprir	Igual ou superior a 95% da OSN com prazo de execução em, no máximo, 48 horas do início da execução dos serviços
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	AOSN(%)=(QTOSN(A)/QTOSN)*100
	Onde: AOSN (%) é o percentual Inicial de Ordens de Serviços não programados Corretivas atendidas; QTOSN é a quantidade de Ordens de Serviços não programados Corretivas solicitadas; QTOSN(A) é a quantidade de Ordens de Serviços não programados Corretivas executadas dentro dos prazos estipulados; VD é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.
Faixas de ajuste de pagamento	se AOSN (%) < 85%, o VD (%) = 2,0%
	se 85% ≤ AOSN (%) < 95%, o VD (%) = 1,0%
	se AOSN (%) ≥ 95%, o VD (%) = 0%
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	se AOSN (%) < 70% por 2 meses consecutivos será aplicada sanções
Observação	

Indicador 3 - Produtividade dos serviços programados (OSP):

Tabela 3 Descrição do Indicador 3

Indicador 3	Produtividade dos serviços programados (OSP)
Descrição do Indicador	É a porcentagem de OSP executadas com relação às programadas
Finalidade	Avaliar a produtividade dos serviços programados
Meta a cumprir	A meta é igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	P(%)=QOSP(E)/QOSP(P)*100
	Onde: P (%) é a produtividade de Ordens de Serviço Programadas; QOSP(E) é a quantidade de Ordens de Serviço Programadas executadas; QOSP(P) é a quantidade de Ordens de Serviço Programadas; VD (%) é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.
Faixas de ajuste de pagamento	se P (%) < 85%, o VD (%) = 2,0%
	se 85% ≤ P (%) < 95%, o VD (%) = 1,0%
	se P (%) ≥ 95%, o VD (%) = 0%
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	se P (%) < 70% por 2 meses consecutivos será aplicada sanções
Observação	

Indicador 4 - Relatório técnico mensal de atividades

Tabela 4 Descrição do Indicador 4

Indicador 4	Relatório técnico mensal de atividades
Descrição do Indicador	Entrega do relatório técnico completo, conforme descrição abaixo: O relatório técnico mensal envolve os serviços executados e deve ser assinado pelo preposto, contendo: Descrição dos serviços executados no mês, bem como falhas e testes, incluindo a data, o horário e o local; Relação de peças, componentes, equipamentos, instrumentos, sistemas e materiais utilizados; Relação de serviços em andamento com estimativa de prazo de conclusão, e a executar com estimativa de prazo de início; Relação de serviços executados com tempo de execução e custo dividido em mão de obra, peças, materiais, quantitativos; Relação de equipamentos calibrados; Resumo das anormalidades e dos fatos ocorridos no período, incluindo a falta de energia ou água e picos de consumo de energia ou de água; Relação de pendências, razões de sua existência e quais destas dependem de solução do CONTRATANTE;

	Acidentes de trabalho porventura ocorridos; Estudos e levantamentos realizados; Informações sobre a situação dos sistemas e equipamentos, indicando deficiências; Sugestões sobre reparos preventivos ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada; Sugestões de modificações nas instalações, objetivando otimizar os sistemas e economizar energia/água; Relação de peças, componentes, equipamentos, instrumentos, sistemas e materiais necessários para a execução dos serviços no mês seguinte.
Finalidade	Levantamento do ocorrido no mês
Meta a cumprir	A meta é a entrega de 100% do relatório completo
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Onde, RT = 1 quando o relatório for entregue completo até o décimo dia útil; RT = 0 nos demais casos. VD (%) é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.
Faixas de ajuste de pagamento	Se entregou o relatório completo até o 10º dia do mês, o VD (%) = 0%;
	Se não entregou o relatório completo até o 10º dia do mês, o VD (%) = 0,5%;
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	
Observação	

Indicador 5 - Disponibilidade do grupo gerador

Tabela 5. Descrição do Indicador 5

Indicador 5	Disponibilidade do Grupo Gerador
Descrição do Indicador	QH(D) é a quantidade de horas disponíveis. É a porcentagem de horas disponíveis sobre horas disponíveis + horas não disponíveis
Finalidade	Avaliar a disponibilidade do Grupo Gerador
Meta a cumprir	Igual ou superior a 95%
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	DGG (%) = QH(D)/(QH(ND)+QH(D))*100 Onde: DGG (%) é o percentual de Disponibilidade do Grupo QH (ND) é a soma da quantidade de horas não disponíveis QH (D) é a soma da quantidade de horas disponíveis VD (%) é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.

	Obs.: Desconsiderar horas de manutenção preventiva ou programadas
Faixas de ajuste de pagamento	se DGG (%) < 85%, o VD (%) = 2,0%
	se 85% ≤ DGG (%) < 95%, o VD (%) = 1,0%
	se DGG (%) ≥ 95%, o VD (%) = 0%
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	Se DGG (%) < 70% por 2 meses consecutivos será aplicada sanções
Observação	Poderá ser avaliado pela fiscalização dependendo da justificativa de indisponibilidade no caso de manutenções corretivas ou programadas que dependam de análise técnica.

Indicador 6 – Tempo máximo de atendimento elevadores

Tabela 6 Descrição do indicador 6

Indicador 6	Tempo máximo de atendimento (TMA) elevadores
Finalidade	Avaliar o tempo de atendimento aos chamados de manutenção corretiva demandados pelo Hospital.
Meta a cumprir	3 (três) horas
Instrumento de medição	Ordem de serviço
Forma de acompanhamento	Ordem de serviço
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	TMA=máx. ($TA1$, $TA2$,…,TAn) Onde: TMA = Tempo Máximo de Atendimento, em horas. TA = Tempo de Atendimento, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado de manutenção corretiva e o primeiro Atendimento Técnico relativo a este chamado. O subscrito n indica o n-ésimo chamado do mês. Máx = Considera o valor máximo de tempo de atendimento entre todos os chamados listados.
Faixas de ajuste de pagamento	TMA ≤ 3 horas – Sem redução do Valor do Serviço 3 < TMA ≤ 5 horas – a Contratante pode optar pela aplicação de Notificação. TMA > 5 horas – 0,5%
Início da vigência	60 dias do início da execução dos serviços

Indicador 7 – Disponibilidade dos elevadores

Tabela 7 Descrição do indicador 7

Indicador 7	Disponibilidade dos elevadores
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos Elevadores
Meta a cumprir	95% de disponibilidade
Instrumento de medição	Ordem de serviço
Forma de acompanhamento	Ordem de serviço
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	DE=1−($\sum TR$)/(E×H)*100 Onde:

	DE = Disponibilidade dos elevadores em %. (Medição Mensal). TR = Tempo de Reparo, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Execução da respectiva manutenção deste chamado. ∑ TR = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço. E = Quantidade de Equipamentos. H = Quantidade de Horas do mês considerado.
Faixas de ajuste de pagamento	DE ≥ 95% – Sem redução do Valor do Serviço 90% ≤ DE < 95% – a Contratante pode optar pela aplicação de Notificação. DE < 90% – 0,5%
Início da vigência	60 dias do início da execução dos serviços

Indicador 8 – Tempo máximo de atendimento com passageiros presos

Tabela 8 Descrição do indicador 8

Indicador 8	Tempo máximo de atendimento com passageiro preso (TMP) elevadores
Finalidade	Avaliar o tempo de atendimento aos chamados demandados pelo Hospital, caso haja passageiro preso em algum dos elevadores.
Meta a cumprir	40 minutos
Instrumento de medição	Dados fornecidos pelo CMMS
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	*TMP* =máx. ($TA1$, $TA2$,..., TAn) Onde: TMP = Tempo Máximo de Atendimento, em minutos. TA = Tempo de Atendimento, é o período em minutos transcorrido entre a abertura do Chamado de passageiro preso e o primeiro Atendimento Técnico relativo a este chamado. O subscrito n indica o n-ésimo chamado do mês. Máx. = Considera o valor máximo de tempo de atendimento entre todos os chamados listados.
Faixas de ajuste de pagamento	TMP ≤ 40 minutos – Sem redução do Valor do Serviço 40 minutos < TMP ≤ 1 hora - a Contratante pode optar pela aplicação de Notificação TMP > 1 hora – 0,5%
Início da vigência	60 dias do início da execução dos serviços

Indicador 9 – Pesquisa de satisfação do usuário

Tabela 9 Pesquisa de Satisfação do Usuário

Indicador 9	Pesquisa de satisfação do usuário (PSU)

Descrição do Indicador	
Finalidade	Mensurar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados, subsidiando a avaliação do desempenho da Contratada e a melhoria contínua da prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Obter média mensal de satisfação (PSU) igual ou superior a 4,5 em escala de 1 a 5 pontos ou 90% conforme a escala máxima do CMMS.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação aplicada aos usuários por meio do Sistema Informatizado de Gestão da Manutenção (CMMS), após o encerramento da Ordem de Serviço.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento pelo CMMS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	PSU=∑S/(N)
	Onde, PSU: média da avaliação da pesquisa de satisfação do usuário que vai de 1 a 5 ou conforme a classificação adotada pelo CMMS ∑S: Somatório das notas atribuídas pelos usuários às Ordens de Serviço avaliadas no período; N = Número de Ordens de Serviço respondidas na pesquisa durante o mês. VD (%) é o percentual do desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal.
Faixas de ajuste de pagamento	se PSU (%) < 4,0, o VD (%) = 1,0%
	se 4,0 ≤ PSU (%) < 4,5, o VD (%) = 0,5%
	se PSU ≥ 4,5, o VD (%) = 0%
Início da vigência	60 dias do início da vigência contratual
Sanções	
Observação	

Metodologia para os indicadores qualitativos

Mecanismo de Cálculo	Cada item de controle será classificado conforme a seguinte escala: CF = Conforme (2 pontos); PC = Parcialmente Conforme, sem comprometer significativamente a execução contratual. (1 ponto); NC = Não Conforme, comprometendo a execução contratual ou serviços críticos (Peso 0); NA = Não Aplicável (Nulo) CT - Conformidade Total (2 pontos por item aplicável =2x10 itens) ÍNDICE DE QUALIDADE = ((CF*2+PC*1+NC*0)/CT) * 100 Exemplo Prático: Em um cenário com 10 itens avaliáveis, onde temos 9 itens conformes e 1 parcialmente conforme. IQ= ((9*2)+(1*1))/(2*10) * 100=19/20*100= 95%
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: Índice de Qualidade de 100% a 95% - será pago valor integral Faixa 2: Índice de Qualidade de 94% a 90% - será aplicado o desconto de 0,5% do valor mensal contratual Faixa 3: Índice de Qualidade de 89% a 85% - será aplicado o desconto de 1% do valor mensal contratual

	Faixa 4: Índice de Qualidade de 84% a 80% - será aplicado o desconto de 2% do valor mensal contratual
Sanções	Faixa 5: Índice de Qualidade inferior a 80% - além do ajuste no pagamento referente à faixa 4, poderá ser aplicada sanções contratuais de acordo com a tabela de infrações e/ou outras penalidades legais à critério da Administração. Faixa 6: Índice de Qualidade inferior a 70% - além do ajuste no pagamento referente à faixa 4, poderá ser aplicada sanções contratuais e/ou outras penalidades legais à critério da Administração com a abertura de processo para avaliar as hipóteses de rescisão contratual.
Observações	1. O nível de tolerância do índice de qualidade de até 95%, sem que o pagamento seja redimensionado, já está levando em consideração o comprometimento da Administração com a continuidade da prestação dos serviços bem como com fatores que possam estar fora do controle do prestador. 2. O resultado da avaliação de qualidade e atendimento contratual sempre será acompanhado de considerações e sugestão de plano de ações corretivas pela fiscalização do contrato visando orientar a contratada para a melhoria contínua.

Indicador 10 – Gestão de pessoas

Tabela 10 Descrição do Indicador 10

Indicador 10	Gestão de Pessoas
Finalidade	Mensurar a adequação dos serviços prestados em função da gestão de pessoas do contrato
Meta a cumprir	Igual ou superior a 95% de conformidade nos itens de controle da entrega dos serviços do indicador
Instrumento de medição	Cada indicador será apurado individualmente pela EFC considerando seus respectivos itens de controle, sendo posteriormente calculado o índice dos resultados obtidos nos Indicador
Forma de acompanhamento	Acompanhamento diário e consolidação mensal pela fiscalização técnica da conformidade do indicador de controle que caracterizam a entrega dos serviços.
Periodicidade	Acompanhamento diário e consolidação mensal

LEGENDA CF = Conforme; PC = Parcialmente Conforme; NC = Não Conforme; NA = Não Aplicável	SITUAÇÃO VERIFICADA			
INDICADOR 10: GESTÃO DE PESSOAS	CF	PC	NC	NA
1. A Contratada fornece, substitui e mantém atualizados os uniformes, crachás de identificação e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), em conformidade com os quantitativos e especificações previstos contratualmente.				
2. A Contratada disponibiliza profissionais compatíveis com o Código Brasileiro de Ocupações (CBO), atendendo aos requisitos mínimos de qualificação, capacitação e habilitação exigidos para execução dos serviços contratados.				
3. A Contratada mantém seus profissionais treinados e capacitados para o desenvolvimento das atividades, observando os procedimentos de segurança, normas regulamentadoras aplicáveis e requisitos técnicos previstos no contrato				

4. Os funcionários da Contratada ocupam seus postos de trabalho permanentemente, não se afastando do local, salvo em situações de absoluta necessidade devidamente justificadas.					
5. Os funcionários da Contratada respeitam a programação dos serviços estabelecida pela Administração e atendem às solicitações da fiscalização dentro dos prazos acordados.					
6. Os profissionais designados como preposto, supervisor ou encarregado demonstram capacidade gerencial, conhecimento dos serviços e do contrato, prestando informações com presteza e promovendo adequada interlocução com a fiscalização contratual.					
7. Os funcionários da Contratada executam as tarefas gerais e específicas previstas no Termo de Referência, observando os padrões de qualidade, produtividade e atendimento estabelecidos contratualmente.					
8. Os funcionários da Contratada mantêm conduta profissional adequada, com atendimento cortês aos pacientes, usuários e servidores, contribuindo para a satisfação dos serviços prestados.					
9. A Contratada comunica tempestivamente à fiscalização contratual ocorrências que possam impactar a continuidade dos serviços, apresentando as medidas corretivas adotadas.					
10. Os recursos humanos empregados pela Contratada estão de acordo com a quantidade mínima exigida para execução dos serviços.					
SUB-TOTAL: INDICADOR 10					

Indicador 11 – Obrigações trabalhistas

Tabela 11 Descrição do Indicador 11

Indicador 11	Obrigações Trabalhistas
Finalidade	Mensurar o grau de conformidade da Contratada quanto ao cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e de fiscalização administrativa previstas no contrato, garantindo a regularidade da execução contratual.
Meta a cumprir	Igual ou superior a 95% de conformidade nos itens de controle aplicáveis durante o período de avaliação.
Instrumento de medição	Lista de verificação (checklist) composta pelos itens de controle do indicador, preenchida pela fiscalização técnica e administrativa durante o período de avaliação.
Forma de acompanhamento	Verificação contínua da documentação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como da conformidade das obrigações contratuais, com consolidação mensal dos resultados pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Acompanhamento contínuo e consolidação mensal.

LEGENDA CF = Conforme; PC = Parcialmente Conforme; NC = Não Conforme; NA = Não Aplicável	SITUAÇÃO VERIFICADA			
INDICADOR 11: OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	CF	PC	NC	NA

1. A Contratada está prestando os serviços em consonância com os horários fixados para cada posto de trabalho e os funcionários cumprem a escala de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída e sendo assíduos ao trabalho.				
2. A Contratada atende às solicitações da fiscalização administrativa dentro dos prazos estabelecidos pelo contrato ou pela Administração.				
3. A Contratada promove, dentro dos prazos contratuais, a substituição de empregados ausentes e a reposição de postos vagos decorrentes de desligamentos, afastamentos, férias ou faltas, sem comprometer a continuidade dos serviços.				
4. A Contratada efetua o pagamento de salários, vale-transporte, auxílio-alimentação e demais benefícios trabalhistas dos empregados vinculados ao contrato de forma correta e nos prazos estabelecidos pela legislação e instrumentos coletivos aplicáveis.				
5. A Contratada efetua corretamente o pagamento das verbas rescisórias, férias, décimo terceiro salário e demais obrigações trabalhistas decorrentes da execução contratual, observando os prazos legais.				
6. A Contratada recolhe regularmente as contribuições previdenciárias, FGTS e demais encargos sociais incidentes sobre a mão de obra vinculada ao contrato, dentro dos prazos legais.				
7. A Contratada apresenta toda a documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e comprobatória da execução contratual, de forma correta e dentro dos prazos estabelecidos.				
8. A Contratada mantém, durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como as condições de habilitação, qualificação técnica, econômico-financeira e regularidade fiscal exigidas na contratação.				
9. A Contratada mantém vigente a garantia contratual e promove sua renovação ou complementação dentro dos valores e prazos legalmente exigidos.				
10. A Contratada mantém atualizado o quadro de empregados vinculados ao contrato e comunica tempestivamente admissões, desligamentos, afastamentos e substituições e demais alterações funcionais				
SUB-TOTAL: INDICADOR 11				

Indicador 12 – Avaliação da qualidade dos serviços

Tabela 12 Descrição do Indicador 12

Indicador 12	Avaliação da qualidade dos serviços
Finalidade	Mensurar o grau de conformidade da Contratada quanto a prestação de serviços operacionais quanto ao fornecimento de ferramentas, materiais, serviços sob demanda, ordens de serviço e procedimentos de segurança
Meta a cumprir	Igual ou superior a 95% de conformidade nos itens de controle aplicáveis durante o período de avaliação.
Instrumento de medição	Lista de verificação (checklist) composta pelos itens de controle do indicador, preenchida pela fiscalização técnica e administrativa durante o período de avaliação.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento diário e consolidação mensal pela fiscalização técnica da conformidade do indicador de controle que caracterizam a entrega dos serviços.

LEGENDA CF = Conforme; PC = Parcialmente Conforme; NC = Não Conforme; NA = Não Aplicável	SITUAÇÃO VERIFICADA			
INDICADOR 12: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	CF	PC	NC	NA
1. Os materiais, peças e insumos empregados na execução dos serviços atendem às especificações técnicas, normas aplicáveis, requisitos de desempenho e padrões de qualidade estabelecidos no contrato.				
2. A Contratada mantém estoque mínimo de materiais, componentes e insumos conforme previsto contratualmente, garantindo a continuidade dos serviços sem descontinuidade por falta de materiais de reposição.				
3. A Contratada realiza a aquisição de materiais e a contratação de serviços sob demanda dentro dos prazos estabelecidos pela Contratante, quando necessários à execução dos serviços.				
4. A Contratada disponibiliza e mantém ferramentas, instrumentos e equipamentos necessários à execução dos serviços, em quantidade suficiente, boas condições de conservação e, quando aplicável, com calibração válida.				
5. A Contratada mantém atualizados os projetos, registros técnicos, relatórios, cadastros e demais documentos de engenharia decorrentes das intervenções realizadas na infraestrutura do hospital.				
6. As Ordens de Serviço são executadas e concluídas adequadamente, dispensando retrabalho decorrente de falha de execução, diagnóstico incorreto, utilização inadequada de materiais ou solução técnica incompleta.				
7. Os serviços sob demanda executados apresentam qualidade técnica compatível com as especificações contratuais, normas técnicas aplicáveis e boas práticas.				
8. A Contratada cumpre e faz cumprir os procedimentos de segurança do trabalho, normas regulamentadoras e procedimentos institucionais aplicáveis às atividades executadas.				
9. A Contratada executa os serviços demandados sem interrupções ou suspensões injustificadas, comunicando previamente qualquer impedimento e obtendo autorização formal da Contratante quando necessária a paralisação dos serviços.				
10. A Contratada não subcontrata serviços sem autorização formal da Contratante, encaminhando a documentação que comprove a capacidade técnica da subcontratada.				
SUB-TOTAL: INDICADOR 12				