FIOCRUZ | Pernambuco

Apêndice I – Instrumento de Medição do Resultado

Este Instrumento de medição de resultado (IMR) define e padroniza a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação de serviços de infraestrutura predial. Estabelece as bases para manter e aprimorar a qualidade dos serviços através de um ciclo constante de acordos, monitoramento, relatórios e melhoria dos níveis de execução do objeto indicando as principais irregularidades/impropriedades pertinentes aos serviços, não exaurindo as possibilidades de serem aplicadas à Contratada as penalidades previstas neste Termo de Referência.

1. VIGÊNCIA

Para efeitos **financeiros** de aplicação do IMR, a partir do início do quarto mês de vigência do contrato e durante toda vigência contratual. Entretanto, já no primeiro mês devem ser coletadas as informações para apuração dos indicadores.

2. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na prestação dos serviços será feita por meio de três indicadores: 1) **Percentual médio de atendimento de OSs no prazo**, 2) **Percentual de atendimento de OSs de serviços especializados no prazo e 3**) **Percentual de conformidade e qualidade na execução do serviço.** Estes indicadores serão apurados mensalmente de acordo com as suas regras de apuração definidas nos quadros abaixo.

Quadro 1 – Especificações do indicador Nº 1 - Percentual médio de atendimento de OSs no prazo

Nº 1 - Percentual médio de atendimento de OSs no prazo	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a eficiência de entrega dentro do prazo, ou seja, o atendimento das Ordens de Serviços (OS) dentro do prazo determinado. Será apurado por tipo de ordem de serviço: inspeção, preventiva, preditiva, corretiva e de adequações.
Meta a cumprir	98% de atendimento das OS de acordo com o prazo programado.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) eletrônica e relatórios extraídos do sistema de gestão a ser fornecido pela contratada.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo

O resultado do indicador 1 (IN1) será a média aritimética de A1, A2, A3, A4 e A5 conforme cálculo abaixo.

$$IN1 = \frac{A1 + A2 + A3 + A4 + A5}{5}$$

O cálculo é praticamente o mesmo. A diferença é que para as OS preventivas, preditivas e de inspeção adotou a expressão programadas para o mês, enquanto que para as OS corretivas e de adequação adotou a expressão com vencimento no mês.

A1 = Indicador para as OSs de **manutenções preventivas (OSp).**

$$A_1 = \frac{\text{Total de OSp concluídas no mês dentro do prazo } (\mathbf{1}) + \text{ total de OSp concluídas no mês, fora do prazo com justificativa } (\mathbf{2})}{\begin{array}{c}\text{Total de OSp programadas para o mês (vencimento no mês)}(\mathbf{3}) \\ - \text{ OS com vencimento no mês, fechadas em meses anteriores } (4) \\ + \text{ OSp com vencimento em meses anteriores, abertas e atrasadas (passivo)}(\mathbf{5}) \\ - \text{ OSp cancelada/recusada } (\mathbf{6})\end{array}} * 100$$

A2 = Indicador para as OSs de **inspeção (OSi)**

$$A_2 = \frac{\text{Total de OSi concluídas no mês dentro do prazo } (\mathbf{1}) + \text{ total de OSi concluídas no mês, fora do prazo com justificativa } (\mathbf{2})}{\begin{array}{c}\text{Total de OSi programadas para o mês (vencimento no mês) } (\mathbf{3}) \\ - \text{ OS com vencimento no mês, fechada em meses anteriores } (4) \\ + \text{ OSi com vencimento em meses anteriores,abertas e atrasadas (passivo)}(\mathbf{5}) \\ - \text{ OSi cancelada/recusada } (\mathbf{6})\end{array}} * 100$$

A3 = Indicador para as OSs de **manutenções preditivas (OSp)**

$$3 = \frac{\text{Total de OSp concluídas no mês dentro do prazo } (\mathbf{1}) + \text{ total de OSp concluídas no mês, fora do prazo com justi}}{\begin{array}{c}\text{Total de OSp programadas para o mês (vencimento no mês) } (\mathbf{3}) \\ - \text{ OSp com vencimento no mês, fechada em meses anteriores } (4) \\ + \text{ OSp com vencimento em meses anteriores, abertas e atrasadas (passivo)}(\mathbf{5}) \\ - \text{ OSp cancelada/recusada } (\mathbf{6})\end{array}} * 100$$

A4 = Indicador para as OSs de **manutenções corretivas (OSc)**

$$A_4 = \frac{\text{Total de OSc concluídas no mês dentro do prazo } (\mathbf{1}) + \text{ total de OSc concluídas no mês,fora do prazo com justificativa } (\mathbf{2})}{\begin{array}{c}\text{Total de OSc com vencimento no mês } (\mathbf{3}) \\ - \text{ OSc com vencimento no mês, fechada em meses anteriores } (4) \\ + \text{ OSc com vencimento em meses anteriores,abertas e atrasadas (passivo) } (\mathbf{5}) \\ - \text{ OSc cancelada/recusada } (\mathbf{6})\end{array}} * 100$$

A5 = Indicador para as OSs de **adequação (OSa)**

$$A_5 = \frac{\text{Total de OSa concluídas no mês dentro do prazo } (\mathbf{1}) + \text{ total de OSa concluídas no mês,fora do prazo com justificativa } (\mathbf{2})}{\begin{array}{c}\text{Total de OSa } \textbf{com vencimento} \text{ no mês } (\mathbf{3}) \\ - \text{ OSa com vencimento no mês,fechada em meses anteriores } (4) \\ + \text{ OSa com vencimento em meses anteriores,abertas e atrasadas (passivo) } (\mathbf{5}) \\ - \text{ OSa cancelada/recusada } (\mathbf{6})\end{array}} * 100$$

Nas explicações abaixo, como exemplo, considerando que está sendo apurado o índice para o mês de janeiro de 2026 (mês de apuração = janeiro/26).

Onde,

1 -Total de OS (de manutenções preventivas, de inspeção, preditiva, corretivas e de adequações) **concluídas no mês dentro do prazo**, no mês de apuração – Para este cálculo, serão consideradas todas as OSs cujos serviços foram executados, concluídos, fechados no mês de apuração e estavam dentro do prazo previsto. Não entra no cálculo OSs fechadas no período, mas concluídas fora do prazo.

	2- Total de OS (de manutenções preventivas, de inspeção, preditiva, corretivas e de adequações) **concluídas fora do prazo, mas com justificativa**, no mês de apuração. Para este cálculo, serão consideradas todas as OSs cujos serviços foram executados, concluídos, fechado no mês de apuração, mas foram fechadas fora do prazo. Entretanto, há justificativa para o não cumprimento do prazo inicialmente previsto. Esta justificativa deve ser por motivos causados pela contratante ou alheios à contratada, não contempla atraso de entrega de material usual por parte dos fornecedores da contratada. Poderá ser solicitado pela contratada um ajuste no prazo de conclusão da OS com materiais sob encomenda ou de difícil acesso com a devida justificativa. **3** -Total de OS de manutenções (preventivas, de inspeção, preditiva, corretivas e de adequação) **com vencimento no mês** – Para este cálculo**,** serão consideradas todas as OSs com vencimento no mês de apuração. **4**- Total de OS de manutenções (preventivas, de inspeção, preditiva, corretivas e de adequação) **com vencimento no mês, fechada em meses anteriores.** Para este cálculo serão consideradas todas as OSs cuja execução foi realizada em meses anteriores ao do vencimento do mês de apuração, sendo uma execução antecipada. **5-** Total de OS (de manutenções preventivas, de inspeção, preditiva, corretivas e de adequações) **OSa com vencimento em meses anteriores,abertas e atrasadas (passivo).** Para este cálculo, serão consideradas todas as OSs com vencimento em meses anteriores ao do mês de apuração que estão abertas e que ainda não foram executadas ou concluídas, são OSs atrasadas. O passivo contempla inclusive as OSs dos quatro primeiros meses quando o IMR ainda não surtia efeitos financeiros. **6**- Total de **OS canceladas/recusadas no mês de apuração –** Para este cálculo, serão consideradas todas as OSs canceladas e ou recusadas no mês de apuração, mesmo que sejam OS abertas em outros meses, mas que foi cancelada no mês de apuração.
Observações	Os prazos de execução/vencimento das "OS" serão definidos de acordo com o grau de priorização dela estabelecidos no Termo de Referência. Já para os casos das OSs de adequações o prazo é definido no cronograma aprovado pela fiscalização do contratato considerando o escopo da adequação. Nos meses em que não houver OSs (de qualquer um dos tipos) com vencimento no mês, será desconsiderada na média esse tipo de OS.

Quadro 2 – Especificações do indicador Nº 1 - Percentual médio de atendimento de OSs no prazo

Nº 2 - Percentual de atendimento de OSs de serviços especializados no prazo	
Item	**Descrição**
Finalidade	**Garantir a eficiência e a entrega, dentro dos prazos estabelecidos, dos serviços especializados executados por profissionais que não pertencem aos postos de trabalho. Serão apurados conjuntamente tanto os serviços especializados com programação definida quanto aqueles realizados por demanda.**
Meta a cumprir	98% de atendimento das OS de acordo com **o prazo programado e aprovado pela fiscalização.**
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) eletrônica e relatórios extraídos do sistema de gestão a ser fornecido pela contratada.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	$IN2 = \frac{\text{Total de OSse concluídas no mês dentro do prazo (1)+ total de OSse concluídas no mês, fora do prazo com justificativa (2)}}{\text{Total de OSse com vencimento no mês (3)} - \text{OSse com vencimento no mês, fechadas em meses anteriores (4)} + \text{OSse com vencimento em meses anteriores, abertas e atrasadas (passivo)(5)} - \text{OSse cancelada/recusada (6)}} * 100$ Onde, OSse = Ordem de serviço de **serviço especializado** As definições referentes aos itens 1,2,3,4,5 e 6 do indicador anterior se aplicam a este indicador.
Observações	Os prazos de vencimento das OSs dos serviços especializados serão definidos pela fiscalização do contrato considerando o escopo do serviço demandado.

Quadro 3 – Especificações do indicador Nº 3 - Percentual de conformidade e qualidade na execução do serviço

Nº 3 - Percentual de conformidade e qualidade na execução do serviço	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço.
Meta a cumprir	98% da amostra de 5% das OSs emitidas sejam excutadas corretamente, sem não conformidades. A amostra contempla também as OSs dos serviços especializados juntamente com as demais OSs.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\text{IN3} = \frac{\text{Número de OS executadas corretamente}}{\text{Número OS verificadas}}$ x100
Observações	A verificação será feita de forma amostral, ou seja, serão avaliadas 5% do total de ordens de serviço abertas no mês para fins de apuração da qualidade na execução dos serviços. As OSs serão sorteadas pelo fiscal técnico para proceder a análise que poderá ser feita ao longo do mês de execução ou ao final, a depender da escolha do fiscal.

Quadro 4 – Especificações do indicador Nº 3 - Satisfação dos usuários com os serviços solicitados

Nº 4 – Satisfação dos usuários com os serviços solicitados	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir que o usuário demandante esteja satisfeito com o serviço executado. Se aplica às OSs de manutenção corretiva e as de adequação.
Meta a cumprir	95% dos usuários demandantes dos serviços estejam satisfeitos.
Instrumento de medição	Retorno da pesquisa de satisfação preenchida. O demandante do serviço deve receber por e-mail um link para responder à pesquisa de satisfação.

Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\text{IN4} = \frac{total\ de\ respondentes\ satisfeitos\ no\ mês\ de\ apuração}{total\ de\ respondentes\ no\ mês\ de\ apuração}\ x\ 100$
Observações	Este indicador será apurado mensalmente para acompanhamento da fiscalização e também por ser um indicador do processo de manutenção predial acompanhado na acreditação, entretanto, ele não terá efeitos financeiros para a contratada. Será uma forma de incluirmos a cultura de avaliação dos serviços pelos requisitantes e das partes envolvidas terem um retorno dos usuários. Sabe-se da dificuldade em ter o engajamento dos requisitantes para responder às pesquisas a cada OS e será necessário um investimento tanto da contratada como da contratante em estimular o retorno da avaliação. O responsável pela avaliação dos serviços será o responsável pelo ambiente da prestação do serviço, ou quem abriu a OS ou o requisitante da OS de adequação. A abertura de uma nova OS pelo demandante está condicionada a ele ter respondido a avaliação da OS anterior.

2.1. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

O Valor do Serviço é estabelecido quando da contratação, com base no Valor Mensal do Serviço da proposta da Contratada, ajustada à quantidade de dias úteis para efeito do cômputo de vale transporte e de alimentação, porém o "VALOR MENSAL DO SERVIÇO A SER FATURADO" é calculado com base nos resultados alcançados pela Contratada na prestação do serviço. Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação das propostas, corresponderão aos valores MÁXIMOS a serem faturados na hipótese de a Contratada atingir a pontuação do IMR que lhe garanta o recebimento de 100% do valor mensal do serviço ou sem aplicação de descontos.

O resultado será a soma dos descontos resultantes de IN1 e IN3 conforme quadro 5 abaixo, limitando-se ao ao desconto de 13% do valor mensal dos serviços e a aplicação do desconto do resultado de IN2 sobre o valor dos serviços especializados contemplados na apuração mensal.

Quadro 5 - Faixas de ajuste no pagamento para liberação da fatura decorrente da avaliação dos serviços prestados

Nº da faixa	Resultado do indicador (IN1, IN2 e IN3)	Desconto a ser aplicado no valor mensal dos serviços
1	Acima de 98%	sem desconto
2	De 97% até 97,99%	0,25%
3	De 96% até 96,99%	0,50%
4	De 95% até 95,99%	0,75%

5	De 94% até 94,99%	1,00%
6	De 93% até 93,99%	1,50%
7	De 92% até 92,99%	2,00%
8	De 91% até 91,99%	2,50%
9	De 90% até 90,99%	3,00%
10	De 89% até 89,99%	3,50%
11	De 88% até 88,99%	4,00%
12	De 87% até 87,99%	4,50%
13	De 86% até 86,99%	5,00%
14	De 85% até 85,99%	5,50%
15	De 84% até 84,99%	6,00%
16	De 83% até 83,99%	6,50%
17	De 82% até 82,99%	7,00%
18	De 81% até 81,99%	7,50%
19	De 80% até 80,99%	8,00%
20	De 79% até 79,99%	8,50%
21	De 78% até 78,99%	9,00%
22	De 77% até 77,99%	9,50%
23	De 76% até 76,99%	10,00%
24	De 75% até 75,99%	10,50%
25	De 74% até 74,99%	11,00%
26	De 73% até 73,99%	11,50%
27	De 72% até 72,99%	12,00%
28	De 71% até 71,99%	12,50%
29	De 70% até 70,99%	13,00%
	Abaixo de 69,99%	sanção

Observa-se que as faixas 2 a 5 tem um incremento de 0,25% no desconto e a partir da faixa 6 o incremento é de 0,5%.

Como exemplo, se o resultado do indicador 1 for 97% (faixa 2) acarretará em um desconto de 0,25%, se o resultado do indicador 3 for 96% (faixa 3) acarretará em um desconto de 0,5%, resultando num desconto sobre o valor mensal dos postos de 0,75%. E se o resultado do indicador 3 for 94% (faixa 5) acarretará em um desconto de 1,0% sobre o valor dos serviços especializados contemplados no mês de apuração.

3. SANÇÕES

O resultado da apuração do IMR com valores abaixo de 69,99% incidirá em multa de 10% do valor mensal e poderá ensejar a rescisão contratual.

OS pendente por mais de 60 (noventa) dias sem justificativa resulta em multa de 0,5% do valor mensal dos serviços, quando a OS não tiver valor próprio. Esta multa poderá reincidir se no período seguinte (mês seguinte) ainda permanecer a situação de pendência.

Quando a OS pendente for de um serviço especializado com valor definido, a multa será de 0,33% por dia do seu valor.

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

4.1 A empresa Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização do contrato, desde que comprovada à excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

4.2 A fiscalização do contrato irá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços executados, intervindo para corrigir ou aplicar sanções quando verificado desconformidade contínua da prestação do serviço à qualidade exigida.

4.3 A Contratada deverá manter registros, controles e informações das adequações de pagamento (descontos) realizadas em sua fatura mensal pelo não atendimento das metas estabelecidas, divulgando à fiscalização do contrato as medidas tomadas para corrigir as inconformidades encontradas nas unidades atendidas.

4.4 Apesar da possibilidade de adequação ao pagamento (descontos) na fatura mensal pelo não alcance das metas pré-estabelecidas, a contratualização do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) não exclui a possibilidade de aplicação de sanções legais conforme previsto em contrato.

4.5 Objetivando a qualidade dos serviços, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria continua dos serviços prestados;

4.6 O Instrumento de Medição de Resultado poderá ser atualizado, revisto e sofrer adequações quando necessário, sendo uma decisão da CONTRATANTE devidamente justificada e concedido o direito ao contraditório à CONTRATADA.

4.7 A empresa Contratada após notificação e ciência das não conformidades encontradas na unidade assistida, deverá estipular prazo em comum acordo entre a unidade e a fiscalização do contrato para solucionar as falhas apontadas que foram causas de desconto na fatura anterior.

5. REFLEXÕES SOBRE ALGUNS TERMOS

5.1 Perspectiva positiva do indicador: queremos saber o percentual de atendimento de OSs dentro do prazo. Quanto maior o numerador da equação em relação ao mesmo denominar, melhor será o resultado.

18/20x 100= 90% **19**/20 x100 = 95%

5.2 Total de OSc abertas no mês de apuração: Nem todas OSs abertas no mês tem prazo de conclusão no mês de apuração (e sim no mês seguinte), assim como, temos OS de mês anterior cujo vencimento é no mês de apuração.

5.3 Total de OSs com vencimento no mês de apuração: são as OS cujo prazo final para conclusão é o mês de apuração, assim pode abranger OS de mês anterior com vencimento no mês de apuração e não abrange as OSs abertas no mês de apuração que vencerão em meses posteriores. É preciso ter campo e relatórios que considerem o vencimento da OS.

5.4 Momento de apuração do passivo de OS de meses anteriores: fica estabelecido que o momento de se identificar o "passivo" será quando da apuração do indicador, pois o empenho da empresa em executar as atrasadas no mês vai refletir na medição, pois vai diminuir o denominador. Ou seja, ela não constará no numerador por ter sido concluída em atraso, mas também não será prejudicada, pois não consta no denominador por não ser uma pendência no momento da apuração.

18/**20**x 100= 90% 18/**19** x100 = 95%

Se utilizássemos o número de passivo de OS deixado no mês anterior representaria melhor o que de fato a empresa teria que fazer, juntamente com as OS com vencimento no mês. Mas desta forma, a OS seria contabilizada no denominador (passivo) e não seria no numerador (o que seria um erro para o indicador), pois este só pega o que foi concluído dentro do prazo, não afetando o esforço da empresa em fechar uma OS atrasada.

18/**20**x 100= 90% 18/**20** x100 = 90%

5.5 Conclusão antecipada de OS: foi realizada uma análise mais completa, separadamente, sobre a situação e a conclusão é que na fórmula do indicador deve ser subtraído do denominador o total de OS com vencimento no mês, fechada no mês anterior para uma melhor precisão e consistência matemática.

5.6 Tratamento de OS reabertas – Apenas a fiscalização terá autorização para reabrir uma OS, mediante apresentação de justificativa. Quando uma OS for reaberta, será automaticamente estabelecido um novo prazo para a realização/conclusão do serviço. Será mantido o seu número e ela entrará no cálculo do indicador como se fosse uma nova ocorrência.

5.7 O que queremos do indicador a ser usado no IMR? Queremos que a contratada seja eficiente e cumpra os prazos e execute os serviços com qualidade. A contatação tem outros indicadores (ver item 5.33 do TR) para análise da operação, mas que não serão considerados para o IMR.