

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO - FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS	
RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
DADOS DO RECEBIMENTO	
Servidor XX	Atribuição: FISCAL DO CONTRATO
Contrato: 0XX/20XX – PROAD/IFRN	Competência: XXXX/20XX
Objeto: XX XX	Empresa: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X

Conforme Instrução Normativa nº 05/2017 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, A contratação de serviços continuados deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da CONTRATADA. Desta forma, o Termo de Referência do referido contrato prevê que os serviços executados serão avaliados conforme Indicadores de Desempenho a seguir estabelecidos.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é uma disposição, pactuada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que define critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos;

A seguir apresentam-se os Indicadores de Desempenho a serem utilizados no Instrumento de Medição de Resultados do objeto deste Termo de Referência e em seguida sua descrição:

- Indicador 1 – Tempo Médio de Atendimento (TMA)
- Indicador 2 – Tempo Médio de Reposição de Peças (TMRP)
- Indicador 3 – Eficiência do Atendimento da Manutenção Programada (EAMA)
- Indicador 4 – Tempo Médio de Atendimento Corretivo (TMAC)
- Indicador 5 – Percentual de Rechamado de Manutenção (PRM)
- Indicador 6 – Pontualidade na Entrega dos Relatórios

1 - INDICADORES DE DESEMPENHO

1. 1.1 – INDICADOR 01:

INDICADOR 01 – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)

FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade no atendimento técnico, pela CONTRATADA, dos chamados técnicos demandados pela Instituição.
META A CUMPRIR	24 horas.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>$TMA = \sum TA / N$</p> <p>Onde:</p> <p>TMA = Tempo Médio de Atendimento, em horas.</p> <p>A = Tempo de atendimento, é o período em horas, transcorrido entre a abertura do chamado técnico e o primeiro atendimento técnico relativo a este chamado.</p> <p>$\sum TA$ = Somatório dos tempos de atendimento das ordens de serviços de manutenção corretiva executadas no período.</p> <p>N = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas n período.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>$TMA < 48 \text{ h}$ - Sem redução do valor mensal do serviço de manutenção.</p> <p>$TMA > 48 \text{ h}$ - 5% a menos do valor mensal do serviço de manutenção.</p>
SANÇÕES	<p>$68 \text{ h} < TMA < 72 \text{ h}$ - aplicar Advertência.</p> <p>$TMA > 72 \text{ h}$ - aplicar Advertência e Multa.</p>
OBSERVAÇÕES	

1. **1.2 – INDICADOR 02:**

INDICADOR 02 – TEMPO MEDIO DE REPOSIÇÃO DE PECAS (TMRP)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a celeridade na reposição de peças, pela CONTRATADA.
META A CUMPRIR	5 dias úteis.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal

MECANISMO DE CÁLCULO	<p>$TMR = \sum TR) / N$</p> <p>Onde:</p> <p>TMR = Tempo Médio de Reposição, em dias úteis.</p> <p>TR = Tempo de reposição, é o periodo em dias úteis transcorrido entre a aprovagdo da reposição da peça pelo fiscal e a execução da reposição.</p> <p>$\sum TR$ = Somatório dos tempos de reposição de peças das ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.</p> <p>N = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>TMR < 5 dias úteis - sem redução do valor mensal do serviço de manutenção.</p> <p>TMR > 5 dias úteis - 5% a menos do valor mensal do servigol lde manutenção.</p>
SANÇÕES	<p>6 dias úteis < TMR < 7 dias úteis - aplicar Advertência</p> <p>TMR > 7 dias úteis – aplicar Advertência e Multa.</p>
OBSERVAÇÕES	Para o calculo deste indicador devem ser excluidas do numerador “STR” e no denominador “N” os valores correspondentes as ordens de serviço de manutengao executadas com tempo de certificação e/ou aprovação da CONTRATANTE no processo de aplicação de peças.

1. **1.3 – INDICADOR 03:**

INDICADOR 03 – EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO DA MANUTENÇÃO PROGRAMADA (EAMA)	
FINALIDADE	Garantir a execução de todas as manutenções programadas, de forma qualitativa, conforme solicitado pela CONTRATANTE.
META A CUMPRIR	90%
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>$EAMP (\%) = (QME / QMP) \times 100$</p> <p>Onde:</p> <p>EAMP = Eficiência do atendimento da manutenção programada, em %.</p> <p>ME = Quantidade de manutenções programadas executadas dentro do prazo no período.</p> <p>MP = Quantidade de manutenções programadas que foram planejadas para o período.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>EAMP \geq 90% - Sem redução do valor referente a manutenção preventiva realizada no mês.</p> <p>EAMP $<$ 90% - 10% a menos do valor mensal do serviço manutenção preventiva.</p>
SANÇÕES	<p>75% \leq PMP $<$ 80% - aplicar Advertência.</p> <p>PMP $<$ 75% - aplicar Advertência e Multa.</p>
OBSERVAÇÕES	Devem ser excluídas do cálculo as manutenções que não foram executadas em virtude de indisponibilidade de equipamento, ferramenta ou estrutura ideal, exclusivamente motivada pela CONTRATANTE.

1. **1.4 – INDICADOR 04:**

INDICADOR 04 – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO CORRETIVO (TMAC)	
FINALIDADE	Garantir o atendimento técnico de forma célere, de acordo com as solicitações da CONTRATANTE.
META A CUMPRIR	6h após a solicitação.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>TMAC = $(\sum TA) / N$</p> <p>Onde:</p> <p>TMAC = Tempo médio de atendimento corretivo, em horas.</p> <p>TA = Tempo de atendimento, é o período em horas transcorrido entre a abertura do chamado técnico e o primeiro atendimento técnico relativo a este chamado.</p> <p>$\sum TA$ = Somatório dos tempos de atendimento das ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.</p> <p>N = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>TMA \leq 6 h – Sem redução do valor mensal do serviço corretivo</p> <p>TMA $>$ 6 h – 5% a menos do valor mensal do serviço corretivo</p>
SANÇÕES	<p>8 h $<$ TMA \leq 24 h – aplicar Advertência</p> <p>TMA $>$ 24 h – aplicar A dvertência e Multa</p>

1. **1.5 – INDICADOR 05:**

INDICADOR 05 – PERCENTUAL DE RECHAMADO DE MANUTENÇÃO (PRM)	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, a qualidade do serviço executado.
META A CUMPRIR	10%

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>PRM = (MR / ME) x 100</p> <p>Onde:</p> <p>PRM = Percentual de rechamado de manutenção, em %.</p> <p>MR = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas originadas de rechamado técnico no período.</p> <p>ME = Quantidade de ordens de serviço de manutenção executadas no período.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>M < 10% - Sem redução do valor mensal do serviço manutenção.</p> <p>PRM > 10% - 5% a menos do valor mensal do serviço manutenção.</p>
SANÇÕES	<p>15% < PRM < 20% - aplicar Advertência.</p> <p>PRM > 20% - aplicar Advertência e Multa.</p>
OBSERVAÇÕES	Será considerada ordem de serviço de manutenção executada originada de rechamado técnico aquela que foi recedida por outra ordem de serviço de manutenção executada, em período inferior a 5 dias. Para o cálculo deste indicador devem ser excluídas do numerador "MR" as ordens de serviço de manutenção corretiva executadas originadas de rechamado técnico cujo defeito seja erro de operação e/ou mau uso do operador.

1. **1.6 – INDICADOR 06:**

INDICADOR 06 – PONTUALIDADE NA ENTREGA DOS RELATORIOS	
FINALIDADE	Garantir, qualitativamente, pontualidade na entrega dos relatórios: P.M.O.C; Histórico Manutenção Corretiva.
META A CUMPRIR	Entregar Relatorios, digitais e físicos, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela planilha.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	<p>DA = DU-5</p> <p>Onde:</p> <p>DA = Dias de Atraso, em dias úteis.</p> <p>DU = Número de dias úteis do mês subsequente ao da prestação do serviço até a entrega dos relatórios.</p>
INÍCIO DA VIGÊNCIA	A partir do 1º dia a contar da assinatura do contrato.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	<p>< 0 - Sem redução do Valor Mensal do Serviço Manutenção Preventiva</p> <p>0 < DA < 5 dias úteis - 2 % a menos do Valor Mensal do serviço Manutenção Preventiva</p> <p>7 < DA < 9 dias úteis - 5% a menos do Valor Mensal do serviço Manutenção Preventiva</p> <p>9 < DA - 10 % a menos do Valor Mensal do Serviço Manutenção Preventiva</p>
SANÇÕES	<p>5 < DA <14 dias úteis - aplicar Advertência</p> <p>DA >14 dias uteis - aplicar Advertência e Multa</p>
OBSERVAÇÕES	

1.7. Os indicadores de desempenho do Instrumento de Medição de Resultados do objeto 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.

1.8. Para as três primeiras ocorrências de atrasos será enviado um notificado, como forma de adaptação ao Instrumento de Medição de Resultados, a partir da quarta ocorrência será cobrado de forma plena.

1.9. O Fiscal do contrato será responsável por enviar, por e-mail, o enquadramento do IMR para cada indicador estabelecido nas respectivas Faixas de Ajustes, para que as notas fiscais possam ser emitidas já com aplicação do Instrumento de Medição de Resultados. O Fiscal deverá enviar e-mail até o 15º dia útil do mês seguinte ao mês da prestação dos serviços.

1.10. A Nota Fiscal deverá fazer distinção entre os valores da manutenção preventiva e corretiva.

2 – ATOS DE FISCALIZAÇÃO

ATO DE FISCALIZAÇÃO PRATICADO	DATA	IDENTIFICOU IRREGULARIDADE?
SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS.		
CÁLCULO DO IMR.		
NOTIFICAÇÃO; REGISTRO DE OCORRÊNCIA; CONTATO NÃO PREVISTO COM A EMPRESA.		

3 - MEDIDAS ADOTADAS PARA A SOLUÇÃO DE IRREGULARIDADES

IRREGULARIDADE IDENTIFICADA	MEDIDAS ADOTADAS PELO FISCAL	DATA	PROBLEMA RESOLVIDO?
-	-		

4 - CÁLCULO DO IMR

CÁLCULO DO INDICADOR 01 – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (TMA)

De acordo com o tempo de atendimento e as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços, das quais, todas foram efetuadas dentro do prazo planejado.

$$TMA (\%) = \sum TA / N$$

$$TMA (\%) = (XX) / X 100$$

$$TMA (\%) = XX\%$$

A = Tempo de atendimento, é o período em horas, transcorrido entre a abertura do chamado técnico e o primeiro atendimento técnico relativo a este chamado.

$\sum TA$ = Somatório dos tempos de atendimento das ordens de serviços de manutenção corretiva executadas no período.

N = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas n período.

TMA < 48 h - Sem redução do valor mensal do serviço de manutenção.

OU

TMA > 48 h - 5% a menos do valor mensal do serviço de manutenção.

CÁLCULO DO INDICADOR 02 – TEMPO MÉDIO DE REPOSIÇÃO DE PEÇAS(TMRP)

De acordo com as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços. O tempo de atendimento destas demandas solicitadas foi de 48 horas, após a primeira solicitação.

$$TMR (h) = \sum TR / N$$

$$\text{TMR (h)} = (\text{XX}) / \text{XX}$$

$$\text{TMR (h)} = \text{XX h}$$

TMR = Tempo Médio de Reposição, em dias úteis

TR = Tempo de reposição, é o período em dias úteis transcorrido entre a aprovação da reposição da peça pelo fiscal e a execução da reposição.

$\sum \text{TR}$ = Somatório dos tempos de reposição de peças das ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.

N = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas no período.

TMR < 5 dias úteis - sem redução do valor mensal do serviço de manutenção.

OU

TMR > 5 dias úteis - 5% a menos do valor mensal do serviço de manutenção

CÁLCULO DO INDICADOR 03 – EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO DA MANUTENÇÃO PROGRAMADA (EAMP)

De acordo com as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços, das quais, todas foram efetuadas dentro do prazo planejado.

$$\text{EAMP (\%)} = (\text{QME} / \text{QMP}) \times 100$$

$$\text{EAMP (\%)} = (22/22) \times 100$$

$$\text{EAMP (\%)} = 100\%$$

EAMP ≥ 90% - Sem redução do valor referente a manutenção preventiva realizada no mês.

OU

EAMP < 90% - 10% a menos do valor mensal do serviço manutenção preventiva.

CÁLCULO DO INDICADOR 04 – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO CORRETIVO (TMAC)

De acordo com as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços. O tempo de atendimento destas demandas solicitadas foi de 48 horas, após a primeira solicitação.

$$\text{TMAC (h)} = (\sum \text{TA}) / \text{N}$$

$$\text{TMAC (h)} = (\text{XX}) / 27$$

$$\text{TMAC (h)} = \text{XX h}$$

TMA ≤ 6 h – Sem redução do valor mensal do serviço corretivo

OU

TMA > 6 h – 5% a menos do valor mensal do serviço corretivo

CÁLCULO DO INDICADOR 05 – PERCENTUAL DO RECHAMADO DE MANUTENÇÃO (PRM)

De acordo com as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços, das quais, todas foram efetuadas dentro do prazo planejado.

$$\text{PRM (\%)} = (\text{MR} / \text{ME}) \times 100$$

$$\text{PRM (\%)} = (\text{XX} / \text{XX}) \times 100$$

$$\text{PRM (\%)} = \text{XX} \%$$

PRM = Percentual de rechamado de manutenção, em %.

MR = Quantidade de ordens de serviço de manutenção corretiva executadas originadas de rechamado técnico no período.

ME = Quantidade de ordens de serviço de manutenção executadas no período.

15% < PRM < 20% - aplicar Advertência.

OU

PRM > 20% - aplicar Advertência e Multa.

CÁLCULO DO INDICADOR 06 – PONTUALIDADE NA ENTREGA DOS RELATÓRIOS

De acordo com as Ordens de Serviço, podemos verificar que foram realizadas **XX (por extenso)** solicitações de serviços. O tempo de atendimento destas demandas solicitadas foi de 48 horas, após a primeira solicitação.

$$\text{DA} = \text{DU} - 5$$

$$\text{DA} = \text{XX} - 5$$

$$\text{DA} = \text{XX}$$

DA = Dias de Atraso, em dias úteis.

DU = Número de dias úteis do mês subsequente ao da prestação do serviço até a entrega dos relatórios.

< 0 - Sem redução do Valor Mensal do Serviço Manutenção Preventiva.

OU

0 < DA < 5 dias úteis - 2 % a menos do Valor Mensal do serviço Manutenção Preventiva;

OU

7 < DA < 9 dias úteis - 5% a menos do Valor Mensal do serviço Manutenção Preventiva

OU

9 < DA - 10 % a menos do Valor Mensal do Serviço Manutenção Preventiva.

Relato do Fiscal:

Os serviços foram realizados conforme o contrato nº XX/20XX – PROAD/IFRN, sem a ocorrência de problemas relacionados aos indicadores/situações previstos do Instrumento de Medição de Resultado – IMR. Desta forma, para o faturamento referente ao mês de xxxxx não haverá glosa sobre o valor da fatura (percentual de redução 0%), o qual terá como valor total **R\$ xx.xxx,xx** (por extenso), sendo R\$ x.xxx,xx de serviços e R\$ x.xxx,xx em peças (já com desconto previsto do contrato).

Valor total:

R\$ XX.XXX,XX

Por ser expressão da verdade, firmo o presente recebimento provisório através deste Relatório Circunstanciado e encaminho o presente processo ao Gestor do Contrato para análise e posterior Recebimento definitivo.

CIÊNCIA DA EMPRESA

Assinatura do Preposto:

Data: _____ / _____ / _____