



## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

### **1. Definição**

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços de manutenção Preventiva e corretivas nos aparelhos de ares condicionados, identificado indicadores, metas mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência, do contrato e de seus demais anexo.

### **2. INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO.**

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de oito indicadores de qualidade:

- Peças empregadas nas manutenções preventivas, corretivas e preditivas;
- Número de ocorrências (Chamado de manutenção corretiva);
- Tempo para atendimento aos chamados (REQUISIÇÕES DE SERVIÇO);
- Tempo para solução aos chamados (ORDENS DE SERVIÇO);
- Rotinas de manutenção preventiva;
- Acionamento de garantia (Retorno e retrabalho);
- Desempenho do equipamento: Conforto térmico nos ambientes e qualidade do ar interior.
- Cumprimento da programação dos serviços planejados

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



<b>INDICADOR 1 – PEÇAS EMPREGADAS NAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E PREDITIVAS.</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Avaliar as peças empregadas nas manutenções de acordo com o indicado em projeto, manuais de fabricantes e catálogos técnicos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico do contrato, No momento da ocorrência a empresa será informada.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ocorrências = 2 Pontos 3 ocorrências = 1 Pontos 4 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Para o caso de quatro ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

<b>INDICADOR 2 – NÚMERO DE OCORRÊNCIAS (CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Evitar ocorrências de manutenção corretiva, garantindo o funcionamento do equipamento, sem a parada devido à ocorrência de quebra (manutenção corretiva) que ocasione transtorno aos usuários.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico e setorial do contrato através de relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência: Quantidade de paradas do equipamento (Manutenção corretiva)



Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ocorrências = 1 Ponto 5 ocorrência ou mais = 0 pontos
Sanções	Para o caso de cinco ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

<b>INDICADOR 3 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço
Meta a cumprir	O tempo máximo para atendimento chamados de manutenção corretiva é de 24h; O tempo máximo para atendimento chamados de emergência corretiva é de 4h;
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou Análise de relatório com requisições de Serviço não atendidas no tempo previsto, considerando o mês referente à medição.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico do contrato através de relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de Chamados ou Requisições de Serviço registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências ou Requisições de Serviço: (Percentual) Sem atrasos (Percentual = 0) → 10 Pontos. (0% < Percentual ≤ 1,0%) → 8 pontos. (1% < Percentual ≤ 2,5%) → 4 Pontos (2,5% < Percentual ≤ 5,0%) → 0 Pontos



Sanções	Para os casos que se enquadrarem na faixa (2,5% < Percentual ≤ 5,0%), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo, o que será levado em conta pela fiscalização nesta análise quando for o caso.

<b>INDICADOR 4 - TEMPO PARA SOLUÇÃO AOS CHAMADOS (ORDENS DE SERVIÇO)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço para os equipamentos/sistemas/instalações
Meta a cumprir	O tempo máximo para solução a chamados de manutenção corretiva é de 24h; O tempo máximo para solução a chamados de emergência corretiva é de 4h.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências ou Análise de relatório com Ordens de Serviço não atendidas no tempo previsto, considerando o mês referente à medição.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal Técnico do contrato através de relatório encaminhado à gestão do contrato.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de Chamados ou Ordens de Serviço registradas com tempo de solução (conclusão dos serviços) superior à meta
Início de Vigência	A partir da assinatura do termo contratual
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências ou Ordens de Serviço: (Percentual) Sem atrasos (Percentual = 0) → 10 Pontos. (0 % < Percentual ≤ 1,0%) → 8 Pontos. (1% < Percentual ≤ 2,5%) → 4 Pontos (2,5% < Percentual ≤ 5,0%) → 0 Pontos



Sanções	Para os casos que se enquadrarem na faixa (2,5% < Percentual ≤ 5,0%), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	<p>O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo, caso que será levado em conta pela fiscalização nesta análise de caso a caso.</p> <p>Com efeito, a não realização de determinado serviço por razões alheias à vontade da empresa como sala fechada que impede a entrada da equipe para a realização do serviço, ausência de peças no mercado e situações similares, pelas quais a empresa recorrerá de imediato à fiscalização setorial, ou à fiscalização técnica ou gestão a fim de que a mesma não seja penalizada, o que também será analisado pela fiscalização.</p>

<b>INDICADOR 5 – ROTINAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA (PROCEDIMENTOS PERIÓDICOS)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o cumprimento as exigências das rotinas de manutenção preventivas exigidas relacionadas à garantia da vida útil do equipamento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico ou setorial do contrato através de acompanhamento e avaliação
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. Cada rotina não realizada corresponde a uma ocorrência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ocorrências = 2 Pontos 5 ocorrências = 1 Pontos 10 ocorrências ou mais = 0 Pontos



OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	Para o caso de vinte ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.
--------------------------	---

<b>INDICADOR 6 – ACIONAMENTO DE GARANTIA (RETRABALHO) (RETORNO E</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a quantidade de vezes que a CONTRATANTE ficou com o equipamento parado devido a retrabalho, ou seja, peça substituída e que tenha dado o mesmo problema.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico do contrato através de avaliações
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 10 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos
OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:	Para o caso de três ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

**INDICADOR 7 – DESEMPENHO DO EQUIPAMENTO: CONFORTO TÉRMICO NOS AMBIENTES E QUALIDADE DO AR INTERIOR**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
-------------	------------------



Finalidade	Avaliar se os equipamentos (caixa de ventilação e exaustor) estão atendendo aos requisitos de projeto. Cujas temperatura  atendendo aos requisitos de conforto térmico. Qualidade do ar interior também devem ser seguidas, objetivando a quantidade de partículas conforme a Resolução 09/2003 ANVISA e Resolução Nº 491 de 19 de novembro de 2018 CONAMA adotando a mais rigorosa quando os critérios forem conflitantes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico do contrato. No momento da ocorrência a empresa será informada.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ocorrências = 1 Pontos ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Para o caso de três ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

**INDICADOR 8 – CUMPRIMENTO DA PROGRAMAÇÃO DOS SERVIÇOS**

ITEM	DESCRIÇÃO
------	-----------



Finalidade	Avaliar o cumprimento dos serviços agendados referente a: Manutenção preventiva, e manutenção corretiva planejada resultante das inspeções ou análises preditivas realizadas pela CONTRATADA, não oriundas de chamados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal técnico do contrato ,No momento da ocorrência a empresa será informada.
Periodicidade de levantamento / aferição do indicador	Semanal, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
	A partir do início da prestação do serviço
	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 5 Pontos 2 ocorrências = 1 Pontos ocorrências ou mais = 0 Pontos
	Para o caso de três ou mais ocorrências, a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação de aplicação das penalidades legais estabelecidas para tais situações.

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{PONTUAÇÃO TOTAL} = \sum [(\text{Total para o Indicador 1}) + (\text{Total para o Indicador 2}) + (\text{Total para o Indicador 3}) + (\text{Total para o Indicador 4}) + (\text{Total para o Indicador 5}) + (\text{Total para o Indicador 6}) + (\text{Total para o Indicador 7}) + (\text{Total para o Indicador 8})]$$

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:



Faixas de pontuação	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 ponto	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90

\*OBSERVAÇÃO IMPORTANTE: Para uma pontuação abaixo de 50 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.

Logo:

Valor devido por Nota Fiscal= [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

#### 4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEIS DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos Previstos	Avaliação
<b>1 - PEÇAS EMPREGADAS NAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS, CORRETIVAS E PREDITIVAS.</b>	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	1	
	4 ocorrências	0	
<b>2 - NÚMERO DE OCORRÊNCIAS (CHAMADO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA).</b>	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	1	
	4 ocorrências	0	
<b>3 - TEMPO PARA ATENDIMENTO AOS CHAMADOS (REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS)</b>	Sem atrasos	10	
	(0 % < Percentual ≤ 1,0%)	8	
	(1% < Percentual ≤ 2,5%)	4	
	(2,5% < Percentual ≤ 5,0%)	0	
<b>4 - TEMPO PARA SOLUÇÃO</b>	Sem atrasos	10	

**CRCPE**CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE  
DE PERNAMBUCOAutarquia Federal | Rua Carlos Gomes, 481, Prado  
CEP: 50720-135, Recife-PE | Fone: (81) 2122-6011  
www.crcpe.org.br | crcpe@crcpe.org.br  
CNPJ: 10.979.565/0001-16

<b>AOS CHAMADOS (ORDENS DE SERVIÇO)</b>	(0 % < Percentual ≤ 1,0%)	8	
	(1% < Percentual ≤ 2,5%)	4	
	(2,5% < Percentual ≤ 5,0%)	0	
	Sem atrasos	10	
<b>5 – ROTINAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA (PROCEDIMENTOS PERIÓDICOS)</b>	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	5	
	2 ocorrências	2	
	5 ocorrências	1	
<b>6 – AÇIONAMENTO DE GARANTIA (RETORNO E RETRABALHO)</b>	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	5	
	3 ocorrências	0	
<b>7 – DESEMPENHO DO EQUIPAMENTO: CONFORTO TÉRMICO NOS AMBIENTES E QUALIDADE DO AR INTERIOR.</b>	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	5	
	2 ocorrências	1	
	3 ocorrências	0	
<b>8 – CUMPRIMENTO DA PROGRAMAÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	5	
	2 ocorrências	1	
	3 ocorrências	0	
<b>Pontuação Total do Serviço:</b>			