

IMR – Instrumento de Medição de Resultado

(para Serviços de Manutenção de Ar-Condicionado – Funasa/Suest-PI)

Finalidade

Definir critérios objetivos para avaliação da execução contratual, medição dos resultados, aceitação dos serviços prestados e apuração de eventuais glosas, no âmbito do contrato de manutenção preventiva e corretiva de sistemas de climatização da Funasa/Suest-PI.

2. Escopo Avaliado

O IMR aplica-se aos seguintes serviços:

- a) manutenção preventiva periódica;
- b) manutenção corretiva sob demanda;
- c) diagnóstico técnico;
- d) instalação e desinstalação de aparelhos;
- e) fornecimento de peças, componentes e insumos;
- f) cumprimento integral do PMOC, quando aplicável;
- g) atendimento aos níveis de serviço (SLA) previstos neste instrumento.

3. Indicadores de Desempenho (IDR)

3.1. IDR1 – Atendimento aos Prazos de Atendimento (SLA)

Tipo de Serviço	Prazo Máximo	Indicador	Peso
Chamado corretivo comum	até 48h úteis	% de atendimentos dentro do prazo	30%
Chamado corretivo urgente (quando houver risco de dano ou paralisação crítica)	até 24h úteis	% no prazo	10%
Instalações / desinstalações	até 5 dias úteis	% no prazo	5%

Fórmula:

$$\text{IDR1} = (\text{Chamados atendidos no prazo} \div \text{Chamados totais}) \times 100$$

3.2. IDR2 – Execução das Manutenções Preventivas

Critério	Indicador	Peso
Realização das preventivas no período estabelecido	% de preventivas executadas no mês	20%

Critério	Indicador	Peso
Entrega dos relatórios e checklists de manutenção	% de relatórios entregues tempestivamente	5%

Fórmula:

$$\text{IDR2} = (\text{Preventivas executadas} \div \text{Preventivas programadas}) \times 100$$

3.3. IDR3 – Qualidade Técnica dos Serviços Realizados

Critério	Indicador	Peso
Revisitação por falha de execução (retrabalho)	% de serviços sem retrabalho	15%
Conformidade dos diagnósticos e orçamentos	% de avaliações corretas	10%

Fórmula:

$$\text{IDR3} = 100 - [(\text{Revisitações} \div \text{Serviços executados}) \times 100]$$

3.4. IDR4 – Gestão do PMOC

(Quando aplicável às unidades com sistemas acima de 60.000 BTU acumulados)

Critério	Indicador	Peso
Atualização e entrega do PMOC	% de conformidade	3%
Acompanhamento dos responsáveis técnicos	% de conformidade	2%

4. Cálculo do Índice Global de Resultado (IGR)

O IGR será calculado mensalmente:

$$\text{IGR} = (\text{IDR1} \times 0,45) + (\text{IDR2} \times 0,25) + (\text{IDR3} \times 0,25) + (\text{IDR4} \times 0,05)$$

Classificação:

IGR (%)	Avaliação	Efeito na Medição
90 a 100	Excelente	100% do valor devido
80 a 89	Bom	95% do valor do mês (glosa de 5%)
70 a 79	Regular	90% do valor do mês (glosa de 10%)
60 a 69	Ruim	80% do valor do mês (glosa de 20%)
Abaixo de 60	Insatisfatório	Glosa de 30% e possível penalização contratual

5. Glosas Específicas

Independentemente do IGR, estão sujeitas a glosas:

- a) **Não realização de preventiva:** glosa proporcional ao equipamento não atendido.
- b) **Diagnóstico incorreto:** glosa de 100% do valor do atendimento.
- c) **Peças superfaturadas:** pagamento limitado ao valor de mercado.
- d) **Ausência de RT (CREA/CFT):** glosa de 5% sobre o mês.
- e) **Retrabalho comprovado:** glosa da OS e custo do retorno.

6. Documentos Obrigatórios para Aceitação

A contratada deverá entregar mensalmente:

- relatórios de manutenção preventiva (checklist);
- relatórios de manutenção corretiva (OS);
- planilha consolidada dos chamados;
- PMOC atualizado (quando aplicável);
- ART ou TRT vigente do responsável técnico;
- nota fiscal acompanhada das ordens de serviço.

7. Procedimento de Medição e Pagamento

1. A contratada envia toda a documentação até o 5º dia útil.
2. A fiscalização analisa e aplica o IMR.
3. É gerado o relatório de medição mensal.
4. Eventuais glosas são comunicadas formalmente.
5. A nota fiscal é atestada e enviada ao setor competente.

8. Penalidades

Além das glosas, incidirão as penalidades previstas no contrato e na Lei 14.133/2021 (advertência, multa, impedimento de licitar etc.), na hipótese de descumprimento reiterado dos níveis de serviço.

9. Vigência e Atualização

O IMR poderá ser revisado pela fiscalização contratual a qualquer tempo, mediante justificativa técnica formal, para adequação a alterações de demanda ou atualização tecnológica.