

MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

ANEXO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Serviços continuados de manutenção preventiva, corretiva, assistência técnica, operação de sistemas de climatização e tratamento químico da água dos sistemas centrais

Finalidade. Este IMR disciplina a aferição mensal do desempenho da contratada, define critérios objetivos para aceite, glosa e redução do pagamento e estabelece regra específica para tratamento de não conformidades apontadas em laudos de qualidade do ar realizados pelo Ministério.

1. OBJETO E FINALIDADE

- 1.1. O presente IMR aplica-se à parcela mensal fixa da contratação relativa aos serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, sem prejuízo da glosa específica dos serviços sob demanda, materiais, peças, insumos, relatórios ou rotinas preventivas que não sejam executados, comprovados, aceitos ou validados pela fiscalização.
- 1.2. O instrumento foi estruturado para refletir a realidade do objeto contratado, que compreende sistemas centrais, ACJ, split, self contained, equipamentos portáteis, equipamentos instalados nos galpões e as atividades de tratamento químico da água dos sistemas centrais.
- 1.3. A apuração ocorrerá mensalmente e será baseada em evidências documentais, registros operacionais, ordens de serviço, PMOC, relatórios fotográficos, controle ambiental, laudos do Ministério e avaliação dos usuários internos.

2. DIRETRIZES GERAIS DE AFERIÇÃO

- 2.1. O IMR incidirá sobre a parcela mensal fixa do contrato, doravante denominada Parcela Mensal Fixa - PMF.
- 2.2. Serviços sob demanda somente serão pagos se previamente autorizados, executados, comprovados e atestados. Serviço rejeitado, incompleto ou sem evidência suficiente não será medido.
- 2.3. O redutor do IMR não substitui a obrigação de corrigir falhas, nem afasta advertência, multa, apuração de inexecução parcial, reparação de danos ou outras consequências contratuais.
- 2.4. Sempre que houver divergência entre o registro da contratada e a evidência da fiscalização, prevalecerá a evidência validada pela fiscalização, assegurado o contraditório.
- 2.5. As ocorrências serão apuradas no período de medição e lançadas em relatório mensal próprio, com identificação do indicador, evidência, data, impacto e redutor correspondente.

3. METODOLOGIA DE CÁLCULO

- 3.1. A nota mensal do desempenho será calculada em escala de 0 a 100 pontos, a partir de cinco grupos de indicadores: manutenção preventiva e PMOC; corretiva/sob demanda; qualidade do ar interior; desempenho ambiental; e satisfação do usuário.
- 3.2. O desconto total do mês será composto por quatro parcelas cumulativas, quando cabíveis:
 - a) redutor percentual geral do IMR, apurado conforme a nota final mensal;
 - b) redutores específicos relacionados à qualidade do ar interior, quando houver laudo com não conformidade atribuível à contratada;
 - c) redutor compensatório correspondente ao valor do novo laudo de validação contratado/realizado pelo Ministério, sempre que esse novo laudo decorrer de não conformidade atribuível à contratada;

d) glosas específicas de serviços, materiais, peças, insumos ou rotinas não aceitos pela fiscalização.

PMF	Parcela Mensal Fixa dos serviços continuados sujeitos ao IMR.
RG	Redutor Geral do IMR, obtido a partir da nota final mensal.
RQAI	Redutor específico por não conformidade de qualidade do ar interior.
RCL	Redutor Compensatório do Laudo, correspondente ao valor documentado do novo laudo de validação.
DTM	Desconto Total Mensal = (PMF x RG) + (PMF x RQAI) + RCL + glosas específicas.

3.3. Para evitar interpretação punitiva desproporcional, o redutor específico por qualidade do ar interior incidirá sobre a PMF apenas quando o laudo do Ministério, a instrução da fiscalização e a análise de causa demonstrarem nexos entre a não conformidade e a execução contratual, inclusive falha de manutenção, higienização, operação, limpeza, troca de filtros, controle de drenagem, tratamento químico, atualização do PMOC ou resposta inadequada a ocorrências.

4. INDICADORES E PESOS

Indicador	Descrição	Peso	Parâmetro de aferição
I1	Manutenção preventiva e aderência ao PMOC	30	Mede o cumprimento das rotinas preventivas programadas, a execução nos prazos, a rastreabilidade das evidências, a consistência dos checklists e o tratamento das pendências preventivas críticas.
I2	Manutenção corretiva e serviços sob demanda	25	Mede a capacidade de resposta às ordens de serviço, o atendimento dentro dos prazos, a qualidade do reparo, a reincidência e a conclusão satisfatória das demandas autorizadas.
I3	Qualidade do ar interior e resposta a laudos	20	Mede o desempenho da contratada quanto à manutenção das condições de qualidade do ar, à tempestividade do plano de ação corretivo, à solução das não conformidades e à ausência de reincidência.
I4	Desempenho ambiental e conformidade operacional	10	Mede a correta destinação de resíduos, o controle e recolhimento de fluidos/gases, a rastreabilidade ambiental, o uso adequado de produtos e a conformidade do tratamento químico da água.
I5	Satisfação do usuário e qualidade do atendimento	15	Mede a percepção dos usuários quanto ao atendimento, comunicação, limpeza pós-serviço, postura, clareza

Indicador	Descrição	Peso	Parâmetro de aferição
			das informações e restabelecimento da climatização.

4.1. Indicador I1 - Manutenção preventiva e aderência ao PMOC

A fiscalização considerará a programação preventiva aprovada para o mês, os registros fotográficos, checklists, relatórios e a aderência às frequências definidas no PMOC e no plano de manutenção.

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
Cumprimento das rotinas preventivas programadas	Percentual de rotinas preventivas do mês executadas e comprovadas até o fechamento da medição.	100% = 18 pts; 95% a 99,99% = 16 pts; 90% a 94,99% = 12 pts; 85% a 89,99% = 8 pts; abaixo de 85% = 0 pt.	18
Conformidade dos registros e evidências	Verifica consistência de checklist, PMOC, registros operacionais, fotos, datas, identificação do equipamento e assinatura/validação.	Sem inconformidade material = 6 pts; 1 ou 2 inconformidades = 4 pts; 3 ou 4 = 2 pts; acima de 4 = 0 pt.	6
Tratamento de pendências preventivas críticas	Considera pendências críticas apontadas pela fiscalização e não saneadas no mês de referência.	Nenhuma pendência crítica aberta = 6 pts; 1 pendência = 3 pts; 2 ou mais = 0 pt.	6

4.2. Indicador I2 - Manutenção corretiva e serviços sob demanda

Considera-se ordem de serviço corretiva/sob demanda aquela emitida pela fiscalização ou pelo sistema oficial de chamados, com prazo definido segundo a criticidade do atendimento.

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
Tempo de resposta inicial	Percentual de chamados com comparecimento ou resposta técnica inicial dentro do SLA contratual.	97% a 100% = 10 pts; 92% a 96,99% = 8 pts; 85% a 91,99% = 5 pts; abaixo de 85% = 0 pt.	10
Conclusão no prazo	Percentual de ordens de serviço concluídas no prazo ajustado ou formalmente reprogramadas pela fiscalização.	95% a 100% = 10 pts; 90% a 94,99% = 8 pts; 80% a 89,99% = 4 pts; abaixo de 80% = 0 pt.	10
Retrabalho e reincidência em até 30 dias	Considera a repetição de falha no mesmo equipamento/ambiente por correção inadequada, diagnóstico insuficiente ou solução incompleta.	Sem reincidência = 5 pts; 1 ocorrência = 3 pts; 2 ocorrências = 1 pt; 3 ou mais = 0 pt.	5

4.3. Indicador I3 - Qualidade do ar interior e resposta a laudos

Este indicador será ativado sempre que houver laudo do Ministério, inspeção da fiscalização ou outra evidência técnica sobre qualidade do ar interior relacionada aos ambientes climatizados abrangidos pelo contrato.

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
Conformidade do laudo de qualidade do ar	Avalia o resultado do laudo do Ministério e a classificação técnica da não conformidade atribuível à contratada.	Sem não conformidade atribuível = 10 pts; ocorrência leve = 7 pts; moderada = 4 pts; grave = 1 pt; crítica = 0 pt.	10
Plano de ação corretivo e saneamento	Apresentação do diagnóstico, causa raiz, cronograma e execução das medidas corretivas dentro do prazo fixado pela fiscalização.	No prazo e satisfatório = 5 pts; entregue com atraso até 2 dias úteis = 3 pts; atraso superior ou conteúdo insuficiente = 0 pt.	5
Validação e não reincidência	Verifica se o novo laudo/validação confirmou o saneamento e se não houve repetição do problema no mesmo ambiente até 90 dias.	Saneado sem reincidência = 5 pts; saneado com ressalvas = 2 pts; não saneado ou reincidente = 0 pt.	5

4.4. Indicador I4 - Desempenho ambiental e conformidade operacional

A apuração observará as obrigações ambientais e de sustentabilidade aplicáveis à contratação, inclusive controle de resíduos, fluidos refrigerantes, produtos químicos, tratamento de água e limpeza técnica.

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
Resíduos, filtros, embalagens e peças substituídas	Rastreabilidade da segregação, acondicionamento e destinação ambientalmente adequada, com comprovantes quando exigidos.	Sem inconformidade = 4 pts; 1 inconformidade = 2 pts; 2 ou mais = 0 pt.	4
Controle de fluidos/gases refrigerantes	Verifica recolhimento, registro, recarga, proibição de liberação indevida, uso de recipientes adequados e conformidade com a legislação ambiental.	Sem inconformidade = 3 pts; 1 inconformidade = 1 pt; 2 ou mais = 0 pt.	3
Tratamento químico da água e uso de produtos	Verifica a execução das rotinas previstas, registros, parâmetros operacionais e uso de produtos permitidos e rastreáveis.	Sem inconformidade = 3 pts; 1 inconformidade = 1 pt; 2 ou mais = 0 pt.	3

4.5. Indicador I5 - Satisfação do usuário e qualidade do atendimento

A satisfação do usuário será apurada por pesquisa simplificada aplicada pela fiscalização a usuários-chave, demandantes ou representantes das unidades atendidas, em escala de 1 a 5.

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
Avaliação média do usuário	Média mensal das respostas válidas da pesquisa de satisfação, considerando atendimento,	Média 4,50 a 5,00 = 10 pts; 4,00 a 4,49 = 8 pts; 3,50 a 3,99 = 5 pts; abaixo de 3,50 = 0 pt.	10

Subcritério	Regra de medição	Faixas de pontuação	Máx. pontos
	comunicação, limpeza pós-serviço e restabelecimento do ambiente.		
Ocorrências formais de atendimento	Reclamações procedentes sobre postura, comunicação inadequada, falta de retorno, abandono de local, desorganização ou limpeza deficiente.	Nenhuma ocorrência = 5 pts; 1 ocorrência = 3 pts; 2 ocorrências = 1 pt; 3 ou mais = 0 pt.	5

5. CONVERSÃO DA NOTA EM REDUTOR GERAL

5.1. A nota final mensal (NFM) corresponderá à soma dos pontos obtidos nos cinco indicadores, totalizando no máximo 100 pontos.

5.2. O redutor geral do IMR será aplicado conforme a tabela a seguir:

Faixa de nota final mensal	Condição de desempenho	Redutor Geral (RG) sobre a PMF
95,00 a 100,00	Desempenho excelente	0%
90,00 a 94,99	Desempenho adequado com pequenas falhas	1%
85,00 a 89,99	Desempenho regular	3%
80,00 a 84,99	Desempenho insatisfatório leve	5%
75,00 a 79,99	Desempenho insatisfatório relevante	8%
70,00 a 74,99	Desempenho crítico	10%
Abaixo de 70,00	Desempenho gravemente insatisfatório	12%, sem prejuízo de apuração de sanções

5.3. O redutor geral não substitui a glosa de itens rejeitados, nem afasta os redutores específicos previstos para qualidade do ar interior.

6. REGRAS ESPECÍFICAS PARA QUALIDADE DO AR INTERIOR

6.1. O laudo de qualidade do ar será realizado pelo Ministério, diretamente ou por meio de contratação própria, sem participação da contratada na escolha do emissor do laudo de validação.

6.2. Constatada não conformidade atribuível à contratada, a fiscalização notificará formalmente a empresa para apresentação de plano de ação corretivo, com diagnóstico, causa raiz, medidas imediatas, medidas estruturais, cronograma e responsável técnico.

6.3. Após a correção, o Ministério poderá realizar novo laudo de validação para verificar a efetiva regularização do ambiente. Nessa hipótese serão aplicáveis, cumulativamente, o redutor específico por qualidade do ar interior e o redutor compensatório correspondente ao custo do novo laudo de validação.

Classificação da não conformidade	Critério orientador	RQAI sobre a PMF do mês	Observação
Leve	Desvio pontual, sem evidência de risco relevante à salubridade, passível de correção simples e rápida.	1,0%	Mantém-se a obrigação de saneamento e comprovação.
Moderada	Desvio com impacto operacional ou sanitário relevante, exigindo ajuste técnico, higienização reforçada, substituição de elementos ou revisão do PMOC.	2,5%	Aplica-se ainda que o ambiente continue operando sob mitigação.
Grave	Desvio com potencial de comprometer a salubridade, a continuidade do serviço ou a confiança no sistema de climatização.	5,0%	Poderá ser acompanhado de ordem de mitigação imediata.
Crítica	Desvio grave com risco relevante à saúde, necessidade de paralisação controlada, isolamento do ambiente ou falha sistêmica evidente.	8,0%	Sem prejuízo de sanções, medidas emergenciais e apuração de inexecução.

6.4. Se houver mais de um evento de não conformidade no mesmo mês, os redutores específicos poderão ser somados, observado o limite mensal de 12% da PMF a título de RQAI. O limite não alcança o redutor compensatório do laudo nem as glosas específicas.

6.5. Havendo reincidência da mesma não conformidade ou do mesmo ambiente no prazo de 90 dias, acrescer-se-á 2,0 pontos percentuais ao RQAI aplicável ao novo evento, sem prejuízo das sanções cabíveis.

6.6. O Redutor Compensatório do Laudo - RCL corresponderá ao valor efetivamente despendido pelo Ministério com o novo laudo de validação, devidamente demonstrado no processo de fiscalização, e será descontado da fatura subsequente ao seu lançamento.

6.7. O RCL possui natureza compensatória e não substitui o redutor do desempenho nem as demais consequências contratuais. Sua incidência pressupõe que a necessidade do novo laudo decorreu de não conformidade atribuível, total ou parcialmente, à contratada.

Exemplo de cálculo. Se a PMF do mês for R\$ 100.000,00, a nota final mensal for 83,50 pontos (RG de 5%), houver uma não conformidade moderada no laudo (RQAI de 2,5%) e o Ministério tiver despendido R\$ 3.200,00 com o novo laudo de validação, então o desconto será: R\$ 5.000,00 + R\$ 2.500,00 + R\$ 3.200,00 = R\$ 10.700,00, sem prejuízo de eventual glosa específica de serviços rejeitados.

7. PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO

7.1. Até o fechamento do período de medição, a fiscalização consolidará as ocorrências do mês, os relatórios, a pesquisa de satisfação e os resultados dos laudos eventualmente emitidos.

7.2. A contratada será cientificada das ocorrências e poderá apresentar manifestação técnica e documentos comprobatórios no prazo definido pela fiscalização, preferencialmente antes do fechamento da medição.

7.3. A decisão sobre a pontuação, as glosas e os redutores constarão de relatório de fiscalização, que integrará o processo de liquidação da despesa.

7.4. Quando a falha disser respeito a serviço sob demanda não atestado, material não comprovado, peça não aprovada, preventiva não executada ou evidência inconsistente, a glosa específica ocorrerá independentemente da pontuação do IMR.

7.5. Ocorrências classificadas como graves ou críticas poderão ensejar abertura de processo próprio para apuração de inexecução contratual, sem necessidade de aguardar o encerramento do mês.

8. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - MODELO RESUMIDO

8.1. A fiscalização poderá aplicar pesquisa mensal simplificada, em meio eletrônico ou formulário, com as seguintes perguntas, em escala de 1 a 5:

- a) o atendimento inicial da equipe foi tempestivo e adequado?
- b) houve clareza na comunicação sobre o problema, a solução adotada e o prazo de conclusão?
- c) o ambiente foi restabelecido em condições satisfatórias de climatização e limpeza?
- d) a postura da equipe foi compatível com a execução em ambiente administrativo?
- e) o usuário ficou satisfeito com a solução apresentada?

8.2. A fiscalização poderá desconsiderar respostas manifestamente duplicadas, inconsistentes ou sem vínculo com serviço efetivamente executado no período.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O IMR deverá ser lido em conjunto com o Termo de Referência, o contrato, o PMOC, o plano de manutenção, as ordens de serviço e os demais anexos técnicos.

9.2. O presente modelo admite ajuste numérico fino pela área técnica do Ministério, desde que mantida a lógica de objetividade, rastreabilidade e vinculação entre desempenho, pagamento e gestão do contrato.

9.3. Permanecem íntegros os deveres de refazimento, correção, substituição, recomposição ambiental, limpeza técnica, atualização documental e reparação de danos, ainda que haja aplicação de redutor ou glosa.

9.4. Este IMR privilegia o acompanhamento preventivo, a transparência dos registros, a responsabilização por resultados e a indução de melhoria contínua dos serviços prestados.