



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO



DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA - DIADEMA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR nº 3394076/2026/DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA - DIADEMA

Diadema, 20 de maio de 2026.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

“Antigo” Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da execução contratual dos serviços de manutenção de elevadores, considerando tanto a capacidade operacional da contratada quanto o desempenho efetivo dos equipamentos atendidos. A metodologia adotada busca assegurar níveis adequados de disponibilidade, segurança, eficiência operacional e qualidade dos atendimentos prestados, mediante indicadores mensuráveis, rastreáveis e passíveis de verificação pela fiscalização contratual. Para fins de apuração, o IMR está estruturado em dois grupos de indicadores: (i) Indicadores de Capacidade Operacional, correspondentes a 35% da avaliação, voltados à análise da estrutura de atendimento, logística, gestão administrativa e capacidade de resposta da contratada; e (ii) Indicadores de Performance dos Elevadores, correspondentes a 65% da avaliação, destinados à mensuração da disponibilidade operacional dos equipamentos e da efetiva execução das manutenções preventivas e corretivas.

1.1. Indicadores de Capacidade Operacional (35%)

Avalia:

- estrutura operacional;
- plantão;
- central de atendimento;
- disponibilidade da equipe;
- logística;
- responsável técnico;
- capacidade de resposta.
- gestão do atendimento
- organização documental

1.2. Indicadores de Performance dos Elevadores (65%)

Avalia:

- desempenho efetivo do equipamento;
- disponibilidade;
- qualidade da manutenção;
- eficiência corretiva.

2. Detalhamento

2.1. Indicadores de Capacidade Operacional

INDICADOR 01 - Atendimento emergencial para passageiro preso (20%)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prontidão e agilidade no resgate de passageiros retidos nas cabinas.
Meta a cumprir	Chegada do técnico ao local dentro do prazo de 60 (sessenta) minutos após a abertura do chamado.
Instrumento de medição	Planilha de controle de chamados, registros da central e livro de acesso da portaria.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal da diferença entre o horário de abertura do chamado e a entrada do técnico no edifício.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	O cálculo incide apenas sobre o tempo (em minutos) que exceder o prazo de tolerância. 1. Calcula-se o atraso de cada evento: Tempo de Chegada - Tempo de Chamado - 60 min. 2. Somam-se apenas os minutos excedentes.

	3. Fórmula: $I1 = 100\% - \text{Soma dos minutos excedentes} \times 1\%$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Chegada em até 60 min: Atendimento plenamente conforme (Atraso = 0). • Chegada após 60 min: Aplicação de desconto de 1% na nota do indicador para cada minuto que ultrapassar o limite de tolerância. • Limite: Se a soma dos minutos excedentes ultrapassar 100 minutos no mês, a nota do indicador será zero.
Sanções	Advertências e multas conforme o contrato.
Observações	O prazo de 60 minutos é uma carência de deslocamento. O tempo de contagem para penalização inicia-se apenas no 61º minuto após o registro do chamado.

INDICADOR 02 - Tempo de chegada em chamados corretivos (10%)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o restabelecimento do serviço nos turnos de maior fluxo acadêmico, otimizando a logística de atendimento.
Meta a cumprir	Chegada do técnico ao local dentro do prazo de até 6 (seis) horas após a abertura do chamado.
Instrumento de medição	Planilha de controle de chamados e livro de registro de acesso/ponto da portaria ou vigilância.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal do tempo transcorrido, descontando-se os períodos de suspensão de cronômetro previstos.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	<p>O cálculo incide sobre o tempo (em minutos) que exceder o prazo de 6 (seis) horas de cronômetro ativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Janela de Contagem: 07h00 às 23h00 (Segunda a Sexta) e 07h00 às 13h00 (Sábados). 2. Suspensão: O cronômetro pausa às 23h00 e retoma às 07h00 (dias úteis). Aos sábados, a pausa ocorre às 13h00 e a contagem só retoma às 07h00 de segunda-feira (ou próximo dia útil). 3. Fórmula: $I2 = 100\% - \text{Soma dos minutos excedentes} \times 0,2\%$.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Até 6h de cronômetro ativo: 100% da pontuação. • Após 6h de cronômetro ativo: Desconto de 0,2% na nota do indicador por minuto excedente. • Limite: Se a soma dos minutos excedentes ultrapassar 500 min no mês, a nota é zero.
Sanções	Advertências e multas conforme o contrato.
Observações	Chamados abertos durante o período de suspensão (ex: domingo) iniciam a contagem de 6h às 07h00 do primeiro dia útil subsequente.

Indicador 03 - Gestão Administrativa e Documental (5%)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a regularidade legal do parque de elevadores e a rastreabilidade das manutenções para fins de auditoria e segurança jurídica.
Meta a cumprir	Entrega mensal do Relatório Consolidado e manutenção da validade da ART e da Licença Municipal.
Instrumento de medição	Relatório Mensal (contendo checklists e OS do período), Certidão de ART e Alvará/Licença de Funcionamento da Prefeitura.
Forma de acompanhamento	Verificação mensal da entrega do relatório e conferência da validade dos documentos anuais.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	<p>Avaliação por presença e validade.</p> $I3 = 100\% - \text{Soma das Deduções}$
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>O Indicador 3 corresponde a 5% do IMR total, sendo aplicado diretamente:</p> $N3 = 5 \times I3 / 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • N_3 = contribuição do indicador no IMR • I_3 = resultado do indicador (0 a 100%) <ul style="list-style-type: none"> • Relatório Mensal Consolidado: Não entregue, entregue fora do prazo ou incompleto (faltando OS ou Checklists) = -40% na nota do indicador. • ART (Anotação de Responsabilidade Técnica): Vencida ou não apresentada = -30% na nota do indicador. • Licença/Alvará Municipal: Vencido ou não apresentado = -30% na nota do indicador.
Sanções	Advertências e multas conforme o contrato.
Observações	O Relatório Consolidado é o documento único que agrupa todas as evidências do mês. A falta de qualquer evidência interna invalida o documento para fins de pontuação integral.

2.2. Indicadores de Performance dos Elevadores

INDICADOR 04 - Disponibilidade operacional (60%)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade operacional contínua dos elevadores, assegurando o pleno funcionamento dos equipamentos para transporte de passageiros.
Meta a cumprir	Manter os elevadores disponíveis para operação regular durante todo o período de apuração, reduzindo ao mínimo possível o tempo de indisponibilidade dos equipamentos.
Instrumento de medição	Relatórios de chamados, registros da central de monitoramento, relatórios técnicos, ordens de serviço e registros da fiscalização contratual.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal do tempo total em que cada elevador permaneceu indisponível para operação normal durante o período de apuração, considerando eventual reincidência de falhas.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	<p>O indicador corresponde a 60% do IMR total, e será apurado individualmente para cada um dos n elevadores. Portanto, cada um dos elevadores corresponde a 60%/n do IMR total.</p> <ol style="list-style-type: none"> Calcula-se o tempo total de indisponibilidade de cada elevador no mês (TI), em horas corridas. Em caso de reincidência de falhas, o tempo de indisponibilidade será ajustado mediante aplicação de fator multiplicador, conforme tabela abaixo: <ul style="list-style-type: none"> 0 reincidências: Fator 1,0 1 reincidência: Fator 1,2 2 reincidências: Fator 1,5 3 ou mais reincidências: Fator 2,0 Calcula-se o Tempo de Indisponibilidade Ajustado (TIA): $TIA = TI \times FR$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> TIA = Tempo de indisponibilidade ajustado (em horas); TI = Tempo real de indisponibilidade (em horas); FR = Fator de reincidência. A nota do elevador será calculada proporcionalmente ao tempo de indisponibilidade ajustado, conforme fórmula abaixo: $N = 10 \times (1 - TIA/480)$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> N = Nota do elevador no IMR (para cada elevador); TIA = Tempo de indisponibilidade ajustado (em horas); 480 = Limite máximo admissível de indisponibilidade, correspondente a 20 dias corridos.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	A nota de cada elevador corresponderá ao valor máximo de 60%/(número de elevadores) do IMR total, sendo reduzida proporcionalmente ao tempo de indisponibilidade ajustado apurado no período. Caso o resultado da fórmula seja inferior a zero, a nota do indicador será considerada igual a zero.
Sanções	Advertências e multas conforme o contrato.
Observações	Considera-se indisponibilidade qualquer período em que o elevador permaneça impossibilitado de operar normalmente para transporte de passageiros, inclusive durante o período noturno. Será considerada reincidência a repetição da mesma falha, ou falha correlata, em um mesmo elevador no prazo de até 30 dias após encerramento do atendimento anterior. Não serão considerados para fins de indisponibilidade os eventos decorrentes de falta de energia da concessionária, vandalismo, incêndio, enchente, obras civis ou paralisações solicitadas formalmente pela contratante.

INDICADOR 05 - Execução da preventiva (5%)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a execução integral das manutenções preventivas programadas para todos os elevadores, assegurando confiabilidade operacional, segurança e redução de falhas.
Meta a cumprir	Execução de 100% das manutenções preventivas programadas para todos os elevadores no período de apuração, conforme plano de manutenção vigente.
Instrumento de medição	Plano de manutenção preventiva, ordens de serviço, checklists técnicos, relatórios de manutenção e registros de validação da fiscalização contratual.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal da execução das manutenções preventivas programadas por elevador, com verificação de execução, prazo e conformidade documental e técnica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	<p>O indicador será apurado de forma proporcional ao número de elevadores atendidos, correspondendo a até 5% do IMR total.</p> <ol style="list-style-type: none"> Calcula-se o número total de elevadores com preventiva programada no mês (EP). Calcula-se o número de elevadores com preventiva efetivamente executada e validada (EE). Calcula-se o índice de execução da preventiva: $IP = EE/EP$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> IP = Índice de Execução da Preventiva; EE = Elevadores com preventiva executada e validada; EP = Elevadores com preventiva programada. Aplica-se o percentual do indicador no IMR conforme proporcionalidade direta: $N = 5 \times IP$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> N = Nota do indicador de preventiva no IMR; IP = Índice de execução da preventiva.

Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Não há faixas. A nota é calculada de forma proporcional direta conforme o percentual de execução das preventivas no período.
Sanções	Advertências e multas conforme o contrato.
Observações	Somente serão consideradas como executadas as manutenções preventivas realizadas dentro do mês de competência, com checklist completo, evidências documentais e validação da fiscalização contratual. Execuções incompletas, sem comprovação técnica ou fora do prazo não serão contabilizadas como válidas.

2.3. Elevador parado por período igual ou superior a 30 (trinta) dias implicará glosa da parcela correspondente ao respectivo equipamento, caracterizando inexecução parcial do contrato, ficando a contratada sujeita às sanções previstas em instrumento contratual.

Responsáveis pela elaboração deste documento:

Anderson Daigo Tanaka
Divisão de Infraestrutura

Marcia Nascimento Lima
Divisão de Gestão de Materiais

Vivian Colla das Neves
Divisão de Gestão de Contratos



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Daigo Tanaka, Engenheiro**, em 27/05/2026, às 11:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcia Nascimento Lima, Administrador(a)**, em 27/05/2026, às 11:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vivian Colla das Neves, Assistente em Administração**, em 27/05/2026, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida [clikando aqui](#), ou pelo endereço: "https://sei.unifesp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0" informando o código verificador **3394076** e o código CRC **88547275**.

Rua São Nicolau 210 - Bairro Centro - Diadema - SP CEP 09913-030 - <http://www.unifesp.br>