

## ANEXO: INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

### Indicador nº 01 – Manutenção predial (mão de obra exclusiva):

INDICADOR Nº 1 – MANUTENÇÃO PREDIAL (mão de obra exclusiva)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Monitorar a eficiência, disponibilidade e qualidade de manutenção predial com mão de obra exclusiva, garantindo conformidade com o contrato e atendimento adequado às necessidades do prédio.
Meta a Cumprir	<b>95% de presença</b> mínima dos dois profissionais conforme escala planejada. <b>100% dos relatórios</b> mensais entregues e dentro do prazo. <b>90% dos chamados</b> atendidos dentro do prazo. Índice de retrabalho inferior a 5%.
Instrumento de medição	Registro de frequência (faltas, atrasos e saídas antecipadas). Relatórios mensais de manutenção (qualidade e prazo de entrega). Atendimento de chamados e tempo de resposta. Índice de retrabalho das atividades executadas. Avaliação qualitativa do gestor responsável pela manutenção.
Prioridade	Mensal - O desempenho da equipe impacta diretamente a conservação do empreendimento e o atendimento das demandas operacionais cotidianas.
Mecanismo de cálculo	<p style="text-align: center;"><b>índice de conformidade 1 = (a1 + a2 + a3 + a4)x100</b></p> <p>Onde:</p> $a1 = \frac{(\text{Dias Trabalhados} - \text{Faltas})}{(\text{Dias Trabalhados})} \times 0,3$ <ul style="list-style-type: none"> <li>Dias Trabalhados = Total de dias cumpridos conforme escala para cada profissional</li> <li>Faltas = Total de dias não cumpridos conforme escala para cada profissional.</li> </ul> $a2 = \frac{\text{Nota de Qualidade} \times 0,2}{10}$ <ul style="list-style-type: none"> <li>Nota da Qualidade = Avaliação do gestor da manutenção (0 a 10), que é média ponderada do índice dos dois profissionais.</li> </ul> $a3 = \frac{\text{Atendimento no Prazo} \times 0,3}{100}$ <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimentos no Prazo = Percentual de chamados atendidos dentro do prazo.</li> </ul> $a4 = \frac{\text{Entrega dos Relatórios} - \times 0,2}{100}$ <ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de Relatórios = Percentual de relatórios entregues completos e no prazo.</li> </ul>

Início de vigência	Início da execução do contrato -Nos 2 primeiros meses não serão consideradas as faixas de ajuste para fins de pagamento.		
Faixa de ajuste da pontuação para a manutenção o			
	Índice de Conformidade	Pontuação	Desconto
	≥ 95	Excelente	0% do valor da fatura
	Entre 94,99 e 85	Bom	1% do valor da fatura
	Entre 84,99 e 80	Regular	2% do valor da fatura
	Menos de 80	Insatisfatório	3% do valor da fatura
Sanções	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1º mês</b> com índice abaixo da meta: Advertência formal e exigência de plano de melhoria.</li><li>• <b>2º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Aplicação de penalidades contratuais conforme previsto.</li><li>• <b>3º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Avaliação para substituição da equipe ou rescisão contratual.</li></ul>		
Observações: <p>O Índice de Monitoramento e Resultado (IMR) para Mão de Obra Exclusiva tem como finalidade avaliar a eficiência e produtividade da equipe alocada, garantindo que as atividades de manutenção predial sejam realizadas conforme os padrões estabelecidos. O desempenho será medido com base no cumprimento de rotinas, relatórios mensais e atendimentos aos chamados, priorizando a qualidade e agilidade na execução dos serviços.</p> <p>O não cumprimento das metas poderá resultar na aplicação de medidas corretivas, sanções contratuais ou revisão do contrato conforme necessidade.</p>			

**Indicador nº 02 – Manutenção predial (serviços sob demanda):**

INDICADOR Nº 2 – MANUTENÇÃO PREDIAL (Sob Demanda)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Monitorar a execução dos serviços sob demanda, avaliando cumprimento de prazos, qualidade da entrega, aderência ao orçamento aprovado e disponibilidade de materiais e insumos necessários.
Meta a Cumprir	<p><b>100% dos serviços</b> iniciados somente após aprovação formal do orçamento.</p> <p><b>90% dos serviços</b> concluídos dentro do prazo estabelecido no orçamento.</p> <p><b>95% de aderência</b> ao orçamento aprovado (evitar custos extras não justificados).</p> <p>Índice de retrabalho inferior a 5% dos serviços executados.</p> <p><b>90% dos materiais e insumos</b> entregues dentro do prazo estabelecido no orçamento.</p>
Instrumento de medição	<p>Relatórios de orçamentos aprovados e rejeitados.</p> <p>Registro de prazo de execução versus prazo contratado.</p> <p>Comparação do custo final versus orçamento aprovado.</p> <p>Índice de retrabalho.</p>

	Avaliação qualitativa do contratante sobre o serviço executado. Registro de entrega de materiais e insumos no prazo.																	
Prioridade	Por Demanda – A eficiência na execução dos serviços impacta diretamente nos custos e na qualidade da manutenção.																	
Mecanismo de cálculo	<p><b>Índice de conformidade 2 = (b1 + b2 + b3 + b4 + b5)x100</b></p> <p>Onde:</p> $b1 = \frac{Servi\c{c}os\ Entregues\ no\ Prazo}{100} \times 0,25$ <ul style="list-style-type: none"><li>Serviços Entregues no Prazo = Percentual de serviços concluídos dentro do prazo estabelecido no orçamento.</li></ul> $b2 = \frac{Ader\ec{e}ncia\ ao\ Or\c{c}amento}{100} \times 0,25$ <ul style="list-style-type: none"><li>Aderência ao Orçamento = Percentual de serviços que não tiveram aumento de custo sem justificativa.</li></ul> $b3 = \frac{Nota\ de\ Qualidade}{10} \times 0,2$ <ul style="list-style-type: none"><li>Nota da Qualidade = Avaliação do contratante sobre a qualidade do serviço prestado (0 a 10).</li></ul> $b4 = \frac{Taxa\ de\ Retrabalho}{100} \times 0,15$ <ul style="list-style-type: none"><li>Taxa de Retrabalho = Percentual de serviços que precisaram de ajustes ou correções.</li></ul> $b5 = \frac{Entrega\ de\ Materiais\ no\ Prazo}{100} \times 0,15$ <ul style="list-style-type: none"><li>Entrega de Materiais no Prazo = Percentual de materiais e insumos entregues dentro do prazo estipulado.</li></ul>																	
Início de vigência	Início da execução do contrato -Nos 2 primeiros meses não serão consideradas as faixas de ajuste para fins de pagamento.																	
Faixa de ajuste da pontuação para a manutenção	<table><tr><th>Índice de Conformidade</th><th>Pontuação</th><th>Desconto</th></tr><tr><td>≥ 95</td><td>Excelente</td><td>0% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Entre 94,99 e 85</td><td>Bom</td><td>1% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Entre 84,99 e 80</td><td>Regular</td><td>2% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Menos de 80</td><td>Insatisfatório</td><td>3% do valor da fatura</td></tr></table>			Índice de Conformidade	Pontuação	Desconto	≥ 95	Excelente	0% do valor da fatura	Entre 94,99 e 85	Bom	1% do valor da fatura	Entre 84,99 e 80	Regular	2% do valor da fatura	Menos de 80	Insatisfatório	3% do valor da fatura
Índice de Conformidade	Pontuação	Desconto																
≥ 95	Excelente	0% do valor da fatura																
Entre 94,99 e 85	Bom	1% do valor da fatura																
Entre 84,99 e 80	Regular	2% do valor da fatura																
Menos de 80	Insatisfatório	3% do valor da fatura																
Sanções	<ul style="list-style-type: none"><li><b>1º mês</b> com índice abaixo da meta: Advertência formal e exigência de plano de melhoria.</li><li><b>2º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Aplicação de penalidades contratuais conforme previsto.</li><li><b>3º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Avaliação para substituição da equipe ou rescisão contratual.</li></ul>																	

Observações:

O Índice de Monitoramento e Resultado (IMR) para Serviços Sob Demanda tem como objetivo garantir que os serviços contratados por orçamento sejam executados dentro dos prazos estabelecidos, com qualidade e aderência ao custo aprovado. Além disso, avalia a entrega pontual de materiais e insumos necessários para execução dos serviços, minimizando atrasos e retrabalho.

Caso o índice de conformidade fique abaixo da meta estipulada, poderão ser aplicadas sanções contratuais, revisão dos processos ou até a substituição da equipe responsável.

### Indicador nº 03 – Manutenção Preventiva/Corretiva de ar-condicionado:

INDICADOR Nº 3 – Manutenção Preventiva/Corretiva de ar-condicionado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Monitorar a execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva nos sistemas de ar-condicionado, garantindo eficiência operacional, conforto térmico e cumprimento dos padrões técnicos estabelecidos.
Meta a Cumprir	<b>100% das manutenções</b> preventivas realizadas dentro do cronograma. <b>90% dos chamados</b> corretivos atendidos dentro do prazo estipulado. <b>95% de conformidade</b> técnica nos serviços realizados (sem necessidade de retrabalho). <b>90% dos materiais</b> e insumos entregues dentro do prazo estabelecido. Taxa de retrabalho inferior a 5%.
Instrumento de medição	Relatórios de manutenção preventiva (cronograma cumprido). Tempo de atendimento aos chamados corretivos (registro de abertura e fechamento do serviço). Qualidade dos serviços executados, com base em avaliação técnica. Controle de entrega e disponibilidade de materiais e insumos. Índice de retrabalho nos serviços realizados.
Prioridade	Mensal – A eficiência na execução dos serviços impacta diretamente nos custos e na qualidade da manutenção.
Mecanismo de cálculo	<p><b>Índice de conformidade 3 = (c1 + c2 + c3 + c4 + c5)x100</b></p> <p>Onde:</p> $c1 = \frac{\text{Manutenções Preventivas no Prazo}}{100} \times 0,2$ <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Manutenções Preventivas no Prazo</b> = Percentual de serviços preventivos concluídos conforme cronograma.</li> </ul> $c2 = \frac{\text{Atendimentos Corretivos no Prazo}}{100} \times 0,3$

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Atendimentos Corretivos no Prazo</b> = Percentual de chamados atendidos dentro do tempo estipulado.<div><math display="block">c3 = \frac{\text{Conformidade Técnica}}{10} \times 0,2</math></div></li><li>• <b>Conformidade técnica</b> = Avaliação da qualidade dos serviços (0 a 10).<div><math display="block">c4 = \frac{\text{Entrega de Materiais no Prazo}}{100} \times 0,15</math></div></li><li>• <b>Entrega de Materiais no Prazo</b> = Percentual de insumos e peças entregues dentro do prazo.<div><math display="block">c5 = \frac{\text{Índice de Retrabalho}}{100} \times 0,15</math></div></li><li>• <b>Índice de retrabalho</b> = Percentual de serviços que precisaram de ajustes ou correções.</li></ul>															
Início de vigência	Início da execução do contrato -Nos 2 primeiros meses não serão consideradas as faixas de ajuste para fins de pagamento.															
Faixa de ajuste da pontuação para a manutenção	<table><tr><th>Índice de Conformidade</th><th>Pontuação</th><th>Desconto</th></tr><tr><td>≥ 95</td><td>Excelente</td><td>0% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Entre 94,99 e 85</td><td>Bom</td><td>1% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Entre 84,99 e 80</td><td>Regular</td><td>2% do valor da fatura</td></tr><tr><td>Menos de 80</td><td>Insatisfatório</td><td>3% do valor da fatura</td></tr></table>	Índice de Conformidade	Pontuação	Desconto	≥ 95	Excelente	0% do valor da fatura	Entre 94,99 e 85	Bom	1% do valor da fatura	Entre 84,99 e 80	Regular	2% do valor da fatura	Menos de 80	Insatisfatório	3% do valor da fatura
Índice de Conformidade	Pontuação	Desconto														
≥ 95	Excelente	0% do valor da fatura														
Entre 94,99 e 85	Bom	1% do valor da fatura														
Entre 84,99 e 80	Regular	2% do valor da fatura														
Menos de 80	Insatisfatório	3% do valor da fatura														
Sanções	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1º mês</b> com índice abaixo da meta: Advertência formal e exigência de plano de melhoria.</li><li>• <b>2º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Aplicação de penalidades contratuais conforme previsto.</li><li>• <b>3º mês</b> consecutivo abaixo da meta: Avaliação para substituição da equipe ou rescisão contratual.</li></ul>															
Observações:  O Índice de Monitoramento e Resultado (IMR) para Manutenção de Ar-Condicionado tem como foco garantir a eficiência da manutenção preventiva e corretiva dos sistemas de climatização, assegurando o conforto térmico e o bom funcionamento dos equipamentos. O indicador monitora o cumprimento dos cronogramas, a resposta aos chamados corretivos, a qualidade dos serviços executados e a disponibilidade de peças e insumos. O não atendimento aos requisitos poderá impactar diretamente no desempenho operacional dos sistemas, sujeitando a equipe a sanções e ajustes contratuais conforme a necessidade.																