



## **SERVIÇOS CONTÍNUOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL**

### **INDICADORES DE DESEMPENHO**

**Relação mínima e obrigatória de indicadores a serem obtidos do sistema informatizado (SIGEIN).**

- **Hora Parada (HP):**  
Tempo, em horas, decorrido do primeiro atendimento até a liberação da área ou equipamento.
- **Tempo de Impedimento (Ti):**  
Representa todo e qualquer tempo despendido com ações que não dependem diretamente da ação do grupo da manutenção, ou seja, demandam ações de outras equipes, tais como a de compras, almoxarifado, entre outros.
- **Tempo Total Reparo (TTE):**  
Tempo gasto exclusivamente com ações de manutenção entre a parada e a liberação do equipamento/área específico.  $TTE = HP - Ti$
- **Tempo Médio Para Reparo (TMPR):**  
 $TMPR = TTE / N^{\circ}$  equipamentos reparados.
- **Tempo de Resposta ( ou Tempo de Primeiro Atendimento):**  
Tempo, em horas, entre a chamada inicial à resposta inicial.
- **TMEF - Tempo Médio Entre Falhas:**  
 $TMEF = \sum \text{tempo funcionamento} / N^{\circ}$  falhas observadas no período.
- **Disponibilidade:**  
 $Disp = TMEF / TMEF + TMPR$ .



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
Coordenadoria Geral de Administração  
Grupo Técnico de Edificações

- **Cumprimento dos Planos de Manutenção Preventiva (CPM):**

$$C P M = \frac{\text{Tarefas concluídas no plano mensal de trabalho}}{\text{Tarefas programadas no plano mensal de trabalho}}$$

- **Tempo de Horas Paradas por Intervenção da Preventiva:**  
Tempo em horas que um dado equipamento ou ambiente ficou indisponível por uma ação de manutenção preventiva.
- **Questionário de Satisfação:**  
Questionário aplicado colaboradores da unidade. Frequência semestral.