



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA  
FARROUPILHA PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) N.º 8/2024**

(Processo Administrativo n.º 23243.001694/2023-40)

**ANEXO VII - IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

<b>Indicador 1 – Atendimento a chamados</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento célere a chamados no caso de emergências e manutenções corretivas
<b>Meta a cumprir</b>	Atender o chamado em até 2 horas para chamada emergencial e 48 horas para chamados de manutenção corretiva
<b>Instrumento de Medição</b>	Ordem de serviço ou e-mail de solicitação
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Registro realizado pelo fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	A cada evento.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada solicitação, o fiscal do contrato verificará o tempo para atendimento do chamado. O atraso acarretará em ajustes no pagamento do valor mensal ao contratado
<b>Início da vigência</b>	Data de assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<b>Chamado Emergencial:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Atraso de até 10 minutos: pagamento 100% do valor mensal,</li><li>b. Atraso de 11 à 30 minutos: pagamento 95% do valor mensal.</li><li>c. De 30 à 50 minutos: pagamento 90% do valor mensal.</li></ul> <b>Chamada Corretiva (48 horas):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1. Atendimento do chamado em 48 horas: pagamento 100% do valor mensal.</li><li>2. Atraso de 8 horas: pagamento 95% do valor mensal.</li><li>3. Atraso de 16 horas: pagamento 90% do valor mensal.</li></ul>
<b>Sanções</b>	Atrasos superiores aos estipulados nas faixas de ajuste ou em casos frequentes de atraso: a aplicação de sanções previstas em contrato.
<b>Observações</b>	No caso de processo de sanção e multa será garantida a ampla defesa e o contraditório.
<b>Indicador 2 – número de dias inoperante</b>	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
REITORIA

<b>Finalidade</b>	Garantir o funcionamento contínuo do elevador
<b>Meta a cumprir</b>	Número de dias inoperante do equipamento igual ou inferior a 1
<b>Instrumento de Medição</b>	Relatório Mensal de serviço
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Registro realizado pelo fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada mês o fiscal avaliará os números de dias que o equipamento ficou inoperante, se este número for superior a 1 dia acarretará em ajustes no pagamento do valor mensal ao contratado
<b>Início da vigência</b>	data de assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Até um dia inoperante: pagamento 100% do valor mensal</li><li>• Dois ou três dias inoperante: pagamento 95% do valor mensal</li><li>• Quatro ou cinco dias inoperante: pagamento 90% do valor mensal</li></ul>
<b>Sanções</b>	Acima de cinco dias inoperante: a aplicação de sanções previstas em contrato.
<b>Observações</b>	No caso de processo de sanção e multa será garantida a ampla defesa e o contraditório. As faixas de reajustes poderão não ser aplicadas caso a responsabilidade pelo não cumprimento da meta seja exclusivamente de terceiros.
<b>Indicador 3 – execução do plano de manutenção</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir a execução dos procedimentos necessários ao perfeito funcionamento do elevador.
<b>Meta a cumprir</b>	Execução de todos os itens previstos no plano de manutenção
<b>Instrumento de Medição</b>	Relatório Mensal de serviço e relatório de manutenção fornecido pela empresa
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Verificação do relatório de manutenção e verificação <i>in loco</i>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA  
REITORIA

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada mês o fiscal avaliará a rotina de manutenção realizada pela empresa e identificará o número “x” de itens não executados.
<b>Início da vigência</b>	Data de assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Para “x” menor ou igual a 3: pagamento 100% do valor mensal Para “x” maior do que 3 pagamentos 90% do valor mensal No caso de não execução da manutenção preventiva em determinado mês não será efetuado o pagamento do valor mensal.
<b>Sanções</b>	No caso de não execução de rotinas que comprometam a segurança do uso do elevador ou não realização da manutenção preventiva em determinado mês: a aplicação de sanções previstas em contrato.
<b>Observações</b>	No caso de processo de sanção e multa será garantida a ampla defesa e o contraditório.



*Emitido em 25/11/2024*

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS Nº 1/2024 - CLCJA (11.01.03.02.03.02)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 25/11/2024 12:24 )*

**GABRIEL SIMON NOVACK**  
*TECNICO DE LABORATORIO AREA*  
*CLCJA (11.01.03.02.03.02)*  
*Matrícula: 1091597*

*(Assinado digitalmente em 25/11/2024 13:25 )*

**JULIEN BERTOLDO DE MELO**  
*ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO*  
*CLCJA (11.01.03.02.03.02)*  
*Matrícula: 1894760*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.iffarroupilha.edu.br/documentos/> informando seu número: **1**, ano: **2024**, tipo: **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**, data de emissão: **25/11/2024** e o código de verificação: **247775a8cc**