



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
FARROUPILHA PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) N.º 90002/2025**

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

ANEXO VII - IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

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



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

Finalidade	Garantir o funcionamento contínuo de energia elétrica
Meta a cumprir	Número de dias inoperante do equipamento igual ou inferior a 1
Instrumento de Medição	Relatório Mensal de serviço
Forma de Acompanhamento	Registro realizado pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	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
Início da vigência	data de assinatura do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none">• Até um dia inoperante: pagamento 100% do valor mensal• Dois ou três dias inoperante: pagamento 95% do valor mensal• Quatro ou cinco dias inoperante: pagamento 90% do valor mensal
Sanções	Acima de cinco dias inoperante: a aplicação de sanções previstas em contrato.
Observações	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.
Indicador 3 – execução do plano de manutenção	
Finalidade	Garantir a execução dos procedimentos necessários ao perfeito funcionamento de energia elétrica.
Meta a cumprir	Execução de todos os itens previstos no plano de manutenção
Instrumento de Medição	Relatório Mensal de serviço e relatório de manutenção fornecido pela empresa
Forma de Acompanhamento	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

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A cada mês o fiscal avaliará a rotina de manutenção realizada pela empresa e identificará o número “x” de itens não executados.
Início da vigência	Data de assinatura do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	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.
Sanções	No caso de não execução de rotinas que comprometam a segurança e a qualidade ou não realização da manutenção preventiva em determinada solicitação: a aplicação de sanções previstas em contrato.
Observações	No caso de processo de sanção e multa será garantida a ampla defesa e o contraditório.