

ANEXO 'C' ao ANEXO I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Indicador 1	Tempo de início de contato após disparo
Finalidade	Medir o tempo transcorrido entre o disparo do alarme e o início do contato da Central de Monitoramento com o responsável designado.
Meta a cumprir	Até 5 (cinco) minutos.
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento.
Forma de Acompanhamento	Fiscal Setorial e verificação pelos relatórios mensais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada relatório será verificado e valorado individualmente. Tempo estimado para a comunicação até 5 minutos = X
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no pagamento mensal	Até 5 minutos - 100% De 6 minutos a 10 minutos - 99,75% Acima de 10 minutos - 99,5%
Sanções	Acima de 7 ocorrências conforme item 5.2. Sanções do Termo de Referência.
Observações	

Indicador 2	Tempo de Acionamento das Autoridades Competentes
Finalidade	Tempo transcorrido entre a confirmação da ocorrência e o acionamento das autoridades competentes.
Meta a cumprir	Até 10 (dez) minutos após confirmação da ocorrência.
Instrumento de Medição	Planilha de acompanhamento.
Forma de Acompanhamento	Fiscal Setorial e verificação pelos relatórios mensais.
Periodicidade	Mensal

 GUSTAVO
MARTINI
NAUFEL
14/08/2026 10:02

 ISABELA
MARTINS
RIBEIRO
14/08/2026 12:57



Mecanismo de cálculo	Serão contados e somados os minutos corridas que excederem os prazos contidos no campo “meta a cumprir” deste indicador.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no pagamento mensal	Até 10 minutos - 100% De 11 minutos a 15 minutos - 99,75% Acima de 15 minutos - 99,5%
Sanções	Acima de 5 ocorrências conforme item 5.2. Sanções do Termo de Referência.
Observações	

Indicador 3	Tempo de Atendimento Técnico
Finalidade	Tempo transcorrido entre a abertura do chamado técnico e o efetivo atendimento técnico.
Meta a cumprir	Até 24 (vinte e quatro) horas.
Instrumento de Medição	Planilha de Acompanhamento.
Forma de Acompanhamento	Fiscal Setorial e verificação pelos relatórios mensais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Serão contadas e somadas as horas corridas inteiras que excederem os prazos contidos no campo “meta a cumprir” deste indicador.
Início da Vigência	Data da Assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no pagamento mensal	Até 24 horas - 100% Acima de 24 horas a 48 horas - 99,75% Acima de 48 horas - 99,5%
Sanções	Acima de 3 ocorrências conforme item 5.2. Sanções do Termo de Referência.
Observações	

