



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Indicador: MANUTENÇÕES CORRETIVAS E ATENDIMENTOS EMERGENCIAIS	
Item	Descrição
1. Finalidade	1.1. Assegurar a adequada execução dos serviços de manutenção corretiva e dos atendimentos emergenciais dos elevadores, mediante o cumprimento dos prazos estabelecidos no Termo de Referência, a correção de falhas e defeitos que comprometam o funcionamento dos equipamentos e o atendimento tempestivo às situações emergenciais, especialmente aquelas envolvendo passageiros presos, de forma a garantir o funcionamento adequado e seguro dos elevadores.
2. Meta a cumprir	2.1. Atender às chamadas para manutenção corretiva no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas do registro da chamada. 2.2. Atender às chamadas emergenciais envolvendo passageiro preso no elevador no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, contadas do registro da chamada. 2.3. Realizar a substituição das peças e/ou componentes no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da aprovação do orçamento. 2.4. Prestar os esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
3. Instrumento de medição	3.1. A medição dos resultados será realizada mediante verificação dos registros dos chamados, das Ordens de Serviço (OS), dos relatórios apresentados pela Contratada, dos registros de atendimento e dos demais documentos comprobatórios relacionados à execução dos serviços.
4. Forma de acompanhamento	4.1. O acompanhamento será realizado pela fiscalização do contrato, mediante contato com a Contratada e com o técnico responsável pelo atendimento, verificação dos registros de chamados, acompanhamento in loco quando necessário, conferência dos serviços executados e assinatura das respectivas Ordens de Serviço (OS).

5. Periodicidade	5.1. A medição será realizada sempre que houver acionamento da Contratada para manutenção corretiva ou atendimento emergencial, seja por contato via telefone ou por meio eletrônico.
6. Mecanismo de Cálculo	<p>6.1. A avaliação da execução dos serviços será realizada mediante o registro das ocorrências identificadas pela fiscalização durante o período de apuração, considerando os critérios e as pontuações estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados.</p> <p>6.2. Cada ocorrência identificada pela fiscalização será classificada conforme sua natureza e gravidade, com atribuição da pontuação correspondente, de acordo com os critérios estabelecidos na Tabela 1 – Pontuação/Ocorrência deste Instrumento de Medição de Resultados.</p> <p>6.3. A pontuação acumulada no período de apuração será utilizada para enquadramento na respectiva faixa de ajuste no pagamento, conforme os percentuais de glosa estabelecidos na Tabela 2 – Pontuação Acumulada e Glosa.</p> <p>6.4. As ocorrências deverão ser formalmente registradas pela fiscalização, com a indicação do fato constatado e, quando aplicável, dos documentos ou evidências que fundamentem a avaliação.</p> <p>6.5. A aplicação de eventual ajuste no pagamento decorrente do presente Instrumento de Medição de Resultados não prejudica a adoção das medidas administrativas e sanções previstas no contrato e na legislação aplicável, quando caracterizado descumprimento contratual.</p>
7. Início da execução do contrato	7.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada em até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato ou do instrumento que o substitua, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência.
8. Faixas de ajuste no pagamento	<p>8.1. O percentual de ajuste no pagamento será definido de acordo com a pontuação acumulada no período de apuração, conforme as faixas estabelecidas na Tabela 2 deste instrumento.</p> <p>8.2. O ajuste no pagamento será aplicado sobre o valor dos serviços correspondentes ao período de apuração em que forem identificadas as ocorrências.</p> <p>8.3. A aplicação do ajuste no pagamento não afasta a responsabilidade da Contratada pela correção das ocorrências identificadas, quando cabível.</p>
9. Sanções	9.1. Advertência, glosa da fatura mensal ou rescisão contratual unilateral.
Observações	No caso de a Contratada somar 8 (oito) pontos ou mais, ficará facultada à Contratante a rescisão contratual unilateral sem ônus financeiro do contrato.

Tabela 1 – Pontuação/Ocorrência

Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância injustificada do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para atendimento de manutenção corretiva, contado a partir do registro da chamada.	O fiscal do contrato e/ou usuário do elevador formalizará o chamado por meio do telefone de contato disponibilizado pela Contratada ou por meio eletrônico, registrando o dia e o horário do contato.	0,5 ponto a cada 24 horas de atraso.
Retirar funcionários do atendimento durante a execução dos serviços, sem comunicar previamente a Contratante.	Verificação pelo fiscal do contrato ou comunicação formalizada por usuário que tenha constatado a ocorrência. Cada fato será considerado uma ocorrência individual.	1,0 ponto.
Atrasar a substituição das peças e/ou equipamentos além do prazo de 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do orçamento.	Acompanhamento da execução, considerando como referência a data de aprovação do orçamento.	0,5 ponto a cada dia de atraso.
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.	Verificação dos registros das solicitações de esclarecimentos formalizadas pelo fiscal do contrato por meio eletrônico ao endereço fornecido pela Contratada.	1,0 ponto.
Falta de cordialidade no trato com os servidores e colaboradores.	Registro da ocorrência pelo fiscal do contrato, acompanhado das informações sobre o fato ocorrido. Poderá ser requerida a substituição do técnico, quando cabível.	1,0 ponto.
Não atendimento à chamada de emergência envolvendo passageiro preso no elevador no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos.	Verificação do horário de registro da chamada e do horário de chegada da equipe para atendimento da ocorrência.	2,0 pontos a cada hora de atraso.
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos, não especificada nesta tabela.	Registro individual da ocorrência pelo fiscal do contrato, com indicação do fato constatado e, quando aplicável, dos documentos ou evidências que fundamentem a avaliação.	1,0 ponto.

Tabela 2 – Pontuação Acumulada e Glosa

Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) ponto	Não há glosa, apenas advertência.

2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.

Indicador: MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Item	Descrição
1. Finalidade	1.1. Assegurar a adequada execução das rotinas de manutenção preventiva dos elevadores, visando à conservação, ao desempenho e à durabilidade dos equipamentos, bem como à prevenção de falhas e defeitos que possam comprometer seu funcionamento.
2. Meta a cumprir	<p>2.1. Executar as rotinas de manutenção preventiva previstas no Termo de Referência, observando as periodicidades anuais, semestrais, trimestrais, bimestrais e mensais, conforme aplicável.</p> <p>2.2. Realizar as atividades de limpeza, lubrificação, ajustes, regulagens, verificações de funcionamento, pequenos reparos e demais serviços previstos no Termo de Referência.</p> <p>2.3. Executar a manutenção preventiva programada de todos os 11 (onze) elevadores no período de referência, conforme programação estabelecida no Termo de Referência.</p> <p>2.4. Registrar os serviços executados nas respectivas Ordens de Serviço (OS).</p> <p>2.5. Apresentar o Relatório Mensal de Manutenção, individualizando as informações dos 11 (onze) elevadores, até o dia 10 (dez) do mês subsequente à realização dos serviços, contendo as informações previstas no Termo de Referência.</p>

3. Instrumento de medição	de	3.1. A medição será realizada mediante verificação in loco pela fiscalização do contrato, conferência das Ordens de Serviço (OS), relatórios de manutenção e demais registros relacionados à execução das rotinas preventivas.
4. Forma de acompanhamento	de	4.1. O acompanhamento será realizado mensalmente pela fiscalização do contrato, mediante contato com o técnico de campo, verificação dos serviços executados, conferência e assinatura das OS, análise de relatórios e, quando necessário, reuniões com o preposto da Contratada.
5. Periodicidade		5.1. A medição dos resultados será realizada mensalmente, considerando as rotinas de manutenção preventiva previstas para o respectivo período.
6. Mecanismo de Cálculo	de	<p>6.1. A avaliação da execução dos serviços será realizada mediante o registro das ocorrências identificadas pela fiscalização durante o período de apuração, considerando os critérios e as pontuações estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados.</p> <p>6.2. Cada ocorrência identificada pela fiscalização será classificada conforme sua natureza e gravidade, com atribuição da pontuação correspondente, de acordo com os critérios estabelecidos na Tabela 3 – Pontuação/Ocorrência deste Instrumento de Medição de Resultados.</p> <p>6.3. A pontuação acumulada no período de apuração será utilizada para enquadramento na respectiva faixa de ajuste no pagamento, conforme os percentuais de glosa estabelecidos na Tabela 4 – Pontuação Acumulada e Glosa.</p> <p>6.4. As ocorrências deverão ser formalmente registradas pela fiscalização, com a indicação do fato constatado e, quando aplicável, dos documentos ou evidências que fundamentem a avaliação.</p> <p>6.5. A aplicação de eventual ajuste no pagamento decorrente do presente Instrumento de Medição de Resultados não prejudica a adoção das medidas administrativas e sanções previstas no contrato e na legislação aplicável, quando caracterizado descumprimento contratual.</p>
7. Início da execução do contrato		7.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada em até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato ou do instrumento que o substitua, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência.

8. Faixas de ajuste no pagamento	<p>8.1. O percentual de ajuste no pagamento será definido de acordo com a pontuação acumulada no período de apuração, conforme as faixas estabelecidas na Tabela 4 deste instrumento.</p> <p>8.2. O ajuste no pagamento será aplicado sobre o valor dos serviços correspondentes ao período de apuração em que forem identificadas as ocorrências.</p> <p>8.3. A aplicação do ajuste no pagamento não afasta a responsabilidade da Contratada pela correção das ocorrências identificadas, quando cabível.</p>
9. Sanções	9.1. Advertência, glosa da fatura mensal ou rescisão contratual unilateral.
Observações	No caso de a Contratada somar 8 (oito) pontos ou mais, ficará facultada à Contratante a rescisão contratual unilateral sem ônus financeiro do contrato.

Tabela 3 – Pontuação/Ocorrência		
Ocorrência	Aferição	Pontuação
Retirar funcionários do atendimento durante a execução dos serviços, sem comunicar previamente a Contratante.	Verificação pelo fiscal do contrato ou comunicação formalizada por usuário que tenha constatado a ocorrência. Cada fato será considerado uma ocorrência individual.	1,0 ponto.
Deixar de realizar as rotinas de manutenção preventiva (anual, semestral ou bimestral) previstas no Termo de Referência.	Verificação pelo fiscal do contrato ou comunicação formalizada por usuários que tenham constatado a ocorrência, mediante conferência das OS e demais registros de execução.	1,0 ponto.
Deixar de executar a manutenção preventiva mensal programada de todos os 11 (onze) elevadores no período de referência, conforme programação estabelecida no Termo de Referência.	Não realizar a manutenção preventiva programada de um ou mais elevadores dentro do mês de referência.	1 ponto por elevador cuja manutenção preventiva não tenha sido realizada no período de referência.

Deixar de apresentar o Relatório Mensal de Manutenção no prazo estabelecido no Termo de Referência.	A verificação do cumprimento da meta será realizada mediante análise do Relatório Mensal de Manutenção apresentado pela Contratada, considerando a data de seu recebimento e a conformidade das informações apresentadas com os serviços efetivamente executados, as respectivas Ordens de Serviço e demais registros da execução contratual	0,5 ponto por dia de atraso.
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela Contratante no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.	Verificação dos registros das solicitações de esclarecimentos formalizadas pelo fiscal do contrato por meio eletrônico ao endereço fornecido pela Contratada.	1,0 ponto.
Falta de cordialidade no trato com os servidores e colaboradores.	Registro da ocorrência pelo fiscal do contrato, acompanhado das informações sobre o fato ocorrido. Poderá ser requerida a substituição do técnico, quando cabível.	1,0 ponto.
Inexecução da manutenção preventiva no mês de referência.	Verificação pelo fiscal do contrato, mediante conferência e assinatura mensal da OS referente às manutenções realizadas.	1,0 ponto por dia após o mês de referência.
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no Termo de Referência e seus anexos, não especificada nesta tabela.	Registro individual da ocorrência pelo fiscal do contrato, com indicação do fato constatado e, quando aplicável, dos documentos ou evidências que fundamentem a avaliação.	1,0 ponto.

Tabela 4 – Pontuação Acumulada e Glosa

Pontuação Acumulada	Glosa
1 (um) ponto	Não há glosa, apenas advertência.
2 (dois) pontos	Não há glosa, apenas advertência.
3 (três) pontos	Glosa correspondente a 1% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
4 (quatro) pontos	Glosa correspondente a 2% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.

5 (cinco) pontos	Glosa correspondente a 3% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
6 (seis) pontos	Glosa correspondente a 4% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação.
Acima de 7 (sete) pontos	Glosa correspondente a 5% do valor faturado do mês de apuração da pontuação, acrescido de 1% para cada ponto extra.

As aplicações de quaisquer glosas e/ou advertências, se ocorrerem, constarão no Relatório Mensal de acompanhamento do contrato, emitido pela fiscalização técnica.

Para valores intermediários, valem os valores inteiros abaixo. Ex.: 2,5 = 2



Documento assinado eletronicamente por **Elen Machado de Oliveira, Membro do Grupo Permanente de Engenharia e Manutenção**, em 08/10/2026, às 09:54 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristian Bruno de Oliveira Teodoro, Membro do Grupo Permanente de Engenharia e Manutenção**, em 08/10/2026, às 09:55 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Andrade Lemonge, Membro do Grupo Permanente de Engenharia e Manutenção**, em 08/10/2026, às 10:10 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **João Valdecir Bento, Presidente do Grupo Permanente de Engenharia e Manutenção**, em 13/10/2026, às 17:27 (horário oficial de Brasília), com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcti.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **14015737** e o código CRC **9A333EAC**.