

ANEXO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO-IMR

PROCESSO SEI Nº 23243.007618/2025-18

DOCUMENTO SEI Nº 2694111

- I - Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR.
- II - A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.
- III - A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução deste objeto, através do IMR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.
- IV - A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste anexo.
- V - O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste IMR poderá ensejar, além das sanções previstas no Edital e seus anexos, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.
- VI - Nas faixas de ajuste

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS INDICADOR 01 – PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS

ITEM 01	DESCRIÇÃO: PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS		
FINALIDADE	Atendimento com brevidade aos chamados/ordens de serviço, garantindo a disponibilidade dos equipamentos		
META A CUMPRIR	100% dos chamados/ordens de serviço concluídos dentro dos prazos estipulados no termo de referência		
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Mecanismos de chamados/ordens de serviço utilizado para comunicação entre fiscais do contrato e a Contratada, ou outro meio de comunicação empregado.		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Via Mecanismo de Chamados/in loco		
PERIODICIDADE	Avaliação dos chamados/ordens de serviço abertos – avaliação mensal.		
MECANISMO DE CÁLCULO	Os chamados/ordens de serviço serão avaliados individualmente conforme prazos de atendimento. Serão classificados em atendidos e não atendidos no prazo. Será computada a proporção de chamados/ ordens de serviço atendidas e não atendidas e aplicada as faixas de ajuste baixo.		
INDICADOR 01 – PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS		Pontos	Nota
Chamados atendidos e/ou chamado pendente devidamente justificados junto à fiscalização técnica – exemplo: peça indisponível solicitada e ainda não recebida.		0	
Chamados atendidos em sua maior parte, sendo que, para um ou mais chamados não houve sequer o comparecimento ou justificativa plausível dos representantes da empresa no decorrer da competência anterior		2	
Chamados atendidos em sua menor parte, sendo que, para a maioria dos chamados não houve sequer o comparecimento ou justificativa plausível dos representantes da empresa no decorrer da competência anterior.		4	
Nenhum chamado atendido sem haver sequer justificativa plausível no decorrer da competência anterior.		6	

Observações sobre o Indicador 01:

Observação 1: entende-se por 'maior parte' 50% ou mais em relação ao total dos chamados.

Observação 2: entende-se por 'menor parte' menos de 50% em relação ao total dos chamados.

Observação 3: entende-se por 'justificativa plausível' algo verossímil, razoável, aceitável desde que aceite pela da Fiscalização Técnica.

Observação 4: a cada chamado poderá haver negociação/combinação acerca de eventuais dilações em horas ou até mesmo dias em função da justificativa plausível da Contratada em não solucionar a manutenção corretiva em até 24h contados da abertura do chamado.

INDICADOR 02 – COMUNICAÇÃO

ITEM 02	DESCRIÇÃO: Comunicação
FINALIDADE	Comunicação eficaz da Contratada diante da abertura dos chamados via Mecanismos de Abertura de Chamados.
META A CUMPRIR	100% de respostas dos chamados no dia, indicando a data e o horário de comparecimento.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Acompanhamento das devolutivas via Mecanismos de Abertura de Chamados.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Avaliação da tempestividade das devolutivas via Mecanismos de Abertura de Chamados.
PERIODICIDADE	Avaliação diária a cada chamado e mensal perante todas os chamados do período mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Os Fiscais Técnicos da Contratante irão comparar as datas e horários das aberturas dos chamados e comparar com a tempestividade das respostas dos representantes da Contratada.

INDICADOR 02 – PRAZO DE ATENDIMENTO DOS CHAMADOS	Pontos	Nota
Respostas dos chamados ocorridas no mesmo dia até às 17h00 do dia comercial, indicando a disponibilidade da equipe para atender no dia e horário informado.	0	
Respostas dos chamados ocorridas 01 (um) dia útil após as aberturas dos chamados registrados até às 17h00, indicando a disponibilidade da equipe para atender no dia e horário informado.	2	
Respostas dos chamados ocorridas após 02 (dois) dias úteis em relação à abertura dos chamados ocorridos até às 17h00 do referido dia útil, indicando a disponibilidade da equipe para atender no dia e horário informado.	4	
Respostas dos chamados ocorridas após 04 (quatro) dias úteis em relação à abertura dos chamados ocorridos até às 17h00 do referido dia útil, indicando a disponibilidade da equipe para atender no dia e horário informado.	6	

INDICADOR 03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS

ITEM 03	DESCRIÇÃO: Qualidade dos Serviços
FINALIDADE	Monitorar a efetividade da qualidade dos serviços prestados.
META A CUMPRIR	Oferecer a plena operacionalidade do funcionamento dos aparelhos após o reparo por parte dos Técnicos da Contratada
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Avaliação in loco acerca do pleno funcionamento dos aparelhos, sem apresentação de sintomas de ineficiência da Manutenção realizada.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	In loco pelo Fiscal Técnico ou Demandante por meio de relato ou até mesmo vídeo.
PERIODICIDADE	Diária
MECANISMO DE CÁLCULO	Os Fiscais Técnicos da Contratante irão quantificar as reaberturas de chamados considerados finalizados pela Contratada.

INDICADOR 03 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS	Pontos	Nota
Nenhuma reabertura de chamado considerado como finalizado pela Contratada.	0	
Reaberturas de chamados considerados como finalizado pela Contratada, até 02 (duas) ocorrências.	2	
Reaberturas de chamados considerados como finalizado pela Contratada, de 03 (três) até 05 (cinco) ocorrências.	4	
Reaberturas de chamados considerados como finalizado pela Contratada, superior a 05 (cinco) ocorrências.	6	

SOMA DAS PONTUAÇÕES, INDICADORES 1, 2 E 3

Indicadores	Pontos
Indicador 01	0
Indicador 02	0
Indicador 03	0
SOMA	00

FAIXAS DE FATURAMENTO

Até 4 Pontos	100% do valor de faturamento
6 a 10 pontos	90% do valor de faturamento

10 a 12 pontos	75% do valor de faturamento
14 a 18 pontos	50% do valor de faturamento
14 a 18 pontos, reincidência	Não autorização de emissão da nota fiscal/fatura por não ter havido a realização do serviço e iniciar processo de rescisão contratual.

SOMA TOTAL DO IMR: 0 PONTOS = 100% do valor de faturamento

Observações

- a) Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente, serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.
- b) Haverá tolerância nos 4 primeiros IMRs após início do contrato. Nesse sentido, as ocorrências registradas nas duas primeiras avaliações não serão objeto de glosas efetivas na fatura.

[assinatura eletrônica]

Deilton Wellington Ribeiro Nogueira, Siape 2171606 - Integrante Requisitante

Mauricio Jesus Marques Junior, Siape 1680461 - Integrante Técnico

Renata Rocha, Matrícula, Siape 1104700 - Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Renata Jeremias Rocha, Integrante Administrativo**, em 06/08/2025, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Maurício Jesus Marques Júnior, Integrante Técnico**, em 06/08/2025, às 16:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Deilton Wellington Ribeiro Nogueira, Integrante Técnico**, em 06/08/2025, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifro.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2694111** e o código CRC **1F234368**.