



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

ANEXO DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR 7/2025

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

A aferição do resultado dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada mensalmente por meio dos indicadores abaixo, sendo que o pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas.

Indicador 1	
Atendimento, prestação de informações e registro de ocorrências dentro dos prazos acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento rápido às demandas do órgão
Meta a cumprir	Atendimento com prestação de informações, esclarecimentos e registro de reclamações em até 48 (quarenta e oito) horas a partir da notificação pela CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Solicitação de serviços através de e-mail, telefone e documentos oficiais.
Forma de acompanhamento	Comunicados e solicitações por meio eletrônico ou via formal impressa.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura/nota fiscal será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não ocorrer atraso, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Na primeira ocorrência de atraso, a Contratada será somente notificada para que evite descumprir novamente os prazos. Se o atraso for de até 2 dias, será pago 99% do valor da fatura mensal. Se o atraso for de até 3 dias, será pago 98% do valor da fatura mensal. Se o atraso for de até 4 dias, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se o atraso for de até 5 dias, será pago 96% do valor da fatura mensal. Se o atraso for de até 7 dias, será pago 95% do valor da fatura mensal
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura/nota fiscal mensal, quando o tempo de atraso no atendimento estiver acima de 7 dias, limitados a 10 dias. Para atrasos com mais de 10 dias, será providenciada a abertura de processo para apuração de responsabilidade, com possível aplicação das demais sanções estipuladas no termo de referência.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 2	
Cobrança correta de serviços e tarifas	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.
Meta a cumprir	Envio correto da cobrança dos serviços prestados.
Instrumento de medição	Faturas/notas fiscais recebidas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, comunicações do fiscal do Contrato e faturas recebidas.
Periodicidade	Mensal



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

Mecanismo de cálculo	Cada fatura/nota fiscal será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura/nota fiscal mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência de cobrança indevida, a CONTRATADA será notificada. Se ocorrer reincidência de cobrança indevida, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência e nas demais caso ocorram novamente.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 3	
Entrega das faturas/notas fiscais nos meios e prazos previstos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega tempestiva das faturas/notas fiscais nas formas e prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Entregar as faturas/notas fiscais conforme Contrato e Termo de Referência.
Instrumento de medição	Faturas/Notas Fiscais recebidas.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, comunicações do fiscal do Contrato e faturas recebidas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente em caso de reincidência da incorreção.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência de cobrança fora dos meios e prazos estabelecidos, a contratada será apenas notificada para que evite descumprir novamente os prazos. Se ocorrer reincidência de atraso, será pago 97% do valor da fatura/nota fiscal mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura/nota fiscal mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência e nas demais, caso ocorram novamente.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 4



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

Quebra do sigilo e violação das conversações telefônicas sem autorização judicial	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a segurança e sigilo das conversações telefônicas.
Meta a cumprir	Manter sigilo das conversações telefônicas conforme item 12.18 do Termo de Referência.
Instrumento de medição	Ofício.
Forma de acompanhamento	Comunicados e solicitações por meio eletrônico ou via formal impressa.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se houver quebra de sigilo, será pago 95% do valor da fatura mensal. Se ocorrer reincidência, será pago 90% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer reincidência da quebra de sigilo e violação das conversações telefônicas.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das valorações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 5	
Interrupção da prestação dos serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços contratados sem interrupção.
Meta a cumprir	Não interromper os serviços sem motivo previamente comunicado e justificativa baseada em legislação vigente.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações por meio eletrônico ou via formal impressa.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura/nota fiscal será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se a disponibilidade dos serviços for total ou ininterrupta ou até 98% do tempo calculado em horas do mês, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se a disponibilidade dos serviços for de 95% a 97,9% do mês (horas do mês), será pago 95% do valor da fatura mensal. Se a disponibilidade dos serviços for de 92% a 94,9% do mês (horas do mês), será pago 90% do valor da fatura mensal. Se a disponibilidade dos serviços for de 90% a 91,9% do mês (horas do mês), será pago 80% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando a disponibilidade dos serviços for inferior a 90% do mês (horas do mês). Para após três meses consecutivos ou não de disponibilidade do serviço abaixo de 90% das horas no mês, será providenciada a abertura de processo para apuração de responsabilidade, com possível aplicação das demais sanções estipuladas no termo de referência.



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

Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.
--------------------	---

Indicador 6	
Cumprimento das demais obrigações constantes no edital e seus anexos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes no edital, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações por meio eletrônico ou via formal impressa.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Se não houver ocorrência, o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência, a contratada será notificada. Se ocorrer reincidência da ocorrência, será pago 97% do valor da fatura mensal. Se ocorrerem novas reincidências, será pago 94% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando ocorrer a terceira reincidência da ocorrência
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.

Indicador 7	
Atualização do acervo	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada.
Meta a cumprir	Prestação dos serviços de forma correta conforme demais obrigações constantes no edital, anexos e contrato.
Instrumento de medição	Comunicados e solicitações por meio eletrônico ou via formal impressa.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal e comunicações do fiscal do Contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada fatura será verificada e valorada individualmente.
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Todos os aspectos adequados (todos os títulos atualizados ou até 100 títulos desatualizados), o valor da fatura mensal será integralmente pago. Se for a primeira ocorrência, a contratada será notificada.



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

	Mais de 101 títulos desatualizados, será pago 95% do valor da fatura mensal.
Sanções	Multa de até 10% será aplicada sobre o valor da fatura mensal, quando a desatualização de mais de 101 títulos ocorrer a partir do segundo mês consecutivo ou não ao longo da vigência do contrato.
Observações	Está assegurado o direito de defesa da CONTRATADA nas hipóteses que ensejarem a aplicação das sanções indicadas acima. Serão excluídas das avaliações de atendimento as solicitações de atendimento que não tiverem sido cumpridas dentro do prazo estabelecido por influência de motivos fortuitos ou força maior.