



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
(Processo Administrativo nº23873.005361/2025-35)

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
(NÍVEL MÍNIMO DOS SERVIÇOS)

Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir que a prestação dos serviços de outsourcing de impressão ocorra dentro dos prazos e critérios estabelecidos pela administração.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, ou outros procedimentos de inspeção de rotina devidamente formalizados.
Forma de acompanhamento	Apurado pelo fiscal do contrato avaliando o serviço e atendimento dentro do prazo em relação às previsões contratuais e de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>A) Não realização da manutenção preventiva dos equipamentos, nos termos e prazos previstos no Termo de Referência: 3 pontos.</p> <p>B) Atraso igual ou superior a 50% do tempo previsto para atendimento de chamado de manutenção corretiva: 8 pontos.</p> <p>C) Não reposição de suprimentos em conformidade com o quantitativo e/ou a qualidade previstos no Termo de Referência: 5 pontos.</p> <p>D) Não realização da retirada de suprimentos ou peças vazias, já utilizados ou defeituosos, no prazo acordado com a fiscalização do contrato: 4 pontos.</p> <p>E) Não realização da realocação ou substituição de equipamento para manutenção dentro do prazo estabelecido no edital: 16 pontos, acrescidos de 2 pontos por impressora inoperante, se for o caso.</p>
Início de Vigência	<i>Vigência Contratual - A partir da emissão da OS.</i>
Faixas de ajuste no pagamento*	<ul style="list-style-type: none">• De 3 a 4 pontos: glosa de 3% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.• De 5 a 7 pontos: glosa de 5% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.

	<ul style="list-style-type: none">• De 8 a 15 pontos: glosa de 8% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.• Acima de 15 pontos: glosa de 10% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.• De 21 a 30 pontos: glosa de 20% sobre o valor faturado no mês da ocorrência.
INFRAÇÕES**	Conforme previsto no Termo de Referência.
OBSERVAÇÕES	<p>*As faixas de ajuste no pagamento aplicam-se exclusivamente para fins de aferição de desempenho e eventual glosa, não configurando, por si só ou de forma isolada, infração contratual, desde que o chamado técnico tenha sido devidamente atendido ou que o eventual descumprimento esteja formalmente justificado e aceito pela fiscalização, em razão de motivo de força maior ou caso fortuito.</p> <p>*No caso das sanções e multa será garantida ampla defesa e contraditório.</p>