



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
GRUPAMENTO DE APOIO DE SÃO PAULO

APÊNDICE II DO TR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DO OBJETO

1.1 Serviço de Apoio a Eventos Institucionais II

2. DO AMPARO LEGAL

2.1. Conforme a Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, emitida pelo MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atualizada pela IN SEGES/ME nº 98/2022, a contratação de serviços deverá adotar unidade de medida que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da empresa prestadora do serviço, e que elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, desta forma, os critérios de aferição de resultados deverão ser preferencialmente dispostos na forma de Instrumentos de Medição de Resultado.

2.2. Os Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) são uma disposição, pactuada entre a Administração e a empresa prestadora do serviço, que definem critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite a Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

2.3. Seguindo as orientações da IN supracitada, os Indicadores definidos para adoção dos Instrumentos de Medição de Resultado foram elaborados com base em critérios objetivos de mensuração de resultados, a serem aferidos através de Software ou Ferramentas Informatizadas e atestadas através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico, possibilitando à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.

3. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. Abaixo seguem os Indicadores de Desempenho a serem utilizados neste Instrumentos de Medição de Resultado:

<u>INDICADOR QUALITATIVO 01 - Tempo de Disponibilização do Serviço</u>	
FINALIDADE	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto.
META A CUMPRIR	Execução do objeto contratado em perfeitas condições para consumo ou utilização.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatórios emitidos pela contratada e verificadas pela comissão de fiscalização.

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por relatórios disponibilizados pela empresa prestadora do serviço e pela Fiscalização através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico.
PERIODICIDADE	A cada serviço acionado.
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso na execução. Os cálculos terão como referência os atendimentos no âmbito de cada OM. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante da Ordem de Serviço ou instrumento contratual.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Até 3% de atendimentos atrasados - 100% Acima de 4% e até 5% de atendimentos atrasados – 99,21% Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – 98,94% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 98,62% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,07% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 97,34% Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71% Aplicáveis ao valor mensal da Nota Fiscal
OBSERVAÇÕES	Em todos os cálculos deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

<u>INDICADOR QUALITATIVO 02 - Atendimento da Solicitação de Serviço</u>	
FINALIDADE	Atendimento de todas as solicitações de serviço
META A CUMPRIR	99,5% das solicitações de serviço realizadas
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Ordens de Serviço/Chamados emitidas pela contratante e atendidas corretamente.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por relatórios disponibilizados pela empresa prestadora do serviço e pela Fiscalização através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico.
PERIODICIDADE	A cada serviço acionado.
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculado a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 45 (quarenta e cinco) minutos da hora da solicitação do serviço. Os cálculos terão como referência as solicitações de atendimentos no âmbito de cada OM. Parâmetro: % de solicitações de atendimentos canceladas $X = (\text{solicitações de atendimentos canceladas} / \text{Total de atendimentos no mês}) * 100\%$
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante da Ordem de Serviço ou instrumento contratual.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Até 0,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 100% Acima de 0,5% e até 1% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,71% Acima de 1% e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,62% Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,52% Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,81% Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,42% Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 97,93% Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 96,57% Aplicáveis ao valor mensal da Nota Fiscal
OBSERVAÇÕES	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

<u>INDICADOR QUALITATIVO 03 - Qualidade do atendimento</u>	
FINALIDADE	Garantir a qualidade do serviço prestado
META A CUMPRIR	Avaliação do serviço nas gradações “bom” ou “excelente” e atendimento dentro do prazo.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório e acompanhamento do serviço pela comissão de fiscalização.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por relatórios disponibilizados pela empresa prestadora do serviço e pela Fiscalização através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico.
PERIODICIDADE	A cada serviço executado.
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a qualidade do serviço, conforme celeridade no atendimento, conforme prazos e parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante da Ordem de Serviço ou instrumento contratual.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Péssimo – desconto de 10% do valor do atendimento Ruim – desconto de 7,5% do valor do atendimento Médio – desconto de 5% do valor do atendimento

3.2. O IMR será aplicado em cada Contratante, podendo-se optar por faturamento por OM usuária dos serviços prestados pela Contratada.

3.3. A cada Nota Fiscal para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.

3.4. O valor devido a título de pagamento à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

3.5. A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

São Paulo, *(datado conforme assinatura eletrônica)*.

ALOYSIO COSTA DE ANDRADE CEL INT R/1
Presidente da Comissão de Planejamento

LEYZIA DE CARVALHO MIRANDA DA SILVA Cel Int
Ordenadora de Despesas