



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE FORÇA AÉREA DE BRASÍLIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

(ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA)

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do(s) Contrato(s) firmado(s) a partir deste Certame deste Órgão Contratante.
- 1.3. A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto neste Anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
 - 1.3.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - 1.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - 1.3.3. Descumprir obrigações contratuais e legais;
 - 1.3.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- 1.4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o Fiscal de Contrato designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
- 1.5. O preposto da contratada poderá solicitar ao Fiscal do Contrato a avaliação de nível dos serviços;
- 1.6. O preposto da contratada deverá apor assinatura na avaliação de nível dos serviços, tomando ciência da avaliação realizada;

- 1.7.** A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
- 1.8.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;
- 1.9.** É vedada a atribuição à contratada para a realização da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados;
- 1.10.** O Fiscal do Contrato poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
- 1.11.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1.** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:
- 2.1.1.** Avaliação dos serviços de implementação dos sistemas integrados:
- a)** Realização dos serviços dentro do prazo máximo estipulado;
 - b)** Cumprimento das demais obrigações constantes do edital.
- 2.1.2.** Avaliação da Manutenção Preventiva e corretiva dos sistemas integrados:
- a)** Prazo de atendimento da Manutenção dentro dos prazos acordados; e
 - b)** Cobrança correta dos serviços de manutenção prestados.
- 2.2.** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.2.1.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.2.2.** A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem).
- 2.2.3.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

2.2.3.1 Contratação de empresa especializada para serviço de manutenção preventiva e manutenção corretiva, com fornecimento de peças de reposição, mão de obra, componentes e materiais necessários à execução de reparos em Analisador Genético da marca Cepheid, pertencente à Subdivisão de Análises Clínicas (SDANC) do Hospital de Força Aérea de Brasília (HFAB).

Indicador nº 01		
Prazo de atendimento dos serviços de implementação dentro dos prazos acordados		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir uma prestação do serviço com celeridade de qualidade.	
Meta a cumprir	Atender a implantação dos serviços no prazo estipulado no Termo de Referência/Projeto Básico e com qualidade.	
Instrumento de medição	Avaliação do Fiscal do Contrato por meio de observação própria.	
Forma de acompanhamento	Relatórios com atesto do Fiscal de Contrato, verificação "in loco" da execução dos serviços.	
Periodicidade	Durante o prazo máximo para execução dos serviços (máx. de 12 meses).	
Mecanismo de Cálculo	Cada Nota Fiscal será verificada e valorada individualmente.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço contratado.	
Faixas de ajuste no pagamento	Realização do serviço no prazo máximo estipulado no Edital	= 60 (sessenta) pontos
	- atraso de 01 (uma) semana	= 56 (cinquenta e seis) pontos;
	- atraso de 02 (duas) semanas	= 50 (cinquenta) pontos;
	- atraso de 03 (três) semanas	= 40 (quarenta) pontos;
	- atraso de 04 (quatro) semanas	= 30 (trinta) pontos;
	- atraso de 05 (cinco) semanas	= 20 (vinte) pontos;
	- atraso de 06 (seis) semanas	= 10 (dez) pontos;
	- atraso de 07 (sete) ou mais semanas	= 00 (zero) ponto.
Sanções	Conforme item 3.2 deste anexo.	
Observações	-	

Indicador nº 02	
Cumprimento das demais obrigações constantes no edital	
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	Constatação formal de ocorrências.

Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através de Registros.	
Periodicidade	Durante o prazo máximo para execução dos serviços (máx. de 12 meses).	
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços de implementação.	
Faixas de ajuste no pagamento	- sem ocorrência	= 40 (quarenta) pontos
	- 01 (uma) ocorrência	= 36 (trinta e seis) pontos;
	- 02 (duas) ocorrências	= 30 (trinta) pontos;
	- 03 (três) ocorrências	= 20 (vinte) pontos;
	- 04 (quatro) ocorrências	= 10 (dez) pontos;
	- 05 (cinco) ocorrências	= 00 (zero) ponto.
Sanções	Conforme item 3.2 deste anexo.	
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto ao cumprimento das obrigações contratuais não especificadas nos demais indicadores.	

Indicador nº 03		
Atendimento dos serviços dentro dos prazos acordados		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir uma prestação do serviço com celeridade de qualidade.	
Meta a cumprir	Atender aos chamados no prazo estipulado no Termo de Referência/Projeto Básico e com qualidade.	
Instrumento de medição	Avaliação do Fiscal do Contrato por meio de observação própria.	
Forma de acompanhamento	Conferência das Ordens de Serviço, dos Relatórios de Manutenção com atesto do Fiscal de Contrato, verificação "in loco" da execução do serviço ou por algum responsável onde se encontram instalados os equipamentos.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada Nota Fiscal será verificada e valorada individualmente.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço continuado.	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso	= 60 (sessenta) pontos
	- atraso de 01 (um) dia	= 56 (cinquenta e seis) pontos;
	- atraso de 02 (dois) dias	= 50 (cinquenta) pontos;
	- atraso de 03 (três) dias	= 40 (quarenta) pontos;
	- atraso de 04 (quatro) dias	= 30 (trinta) pontos;
	- atraso de 05 (cinco) dias	= 20 (vinte) pontos;
	- atraso de 06 (seis) dias	= 10 (dez) pontos;

	- atraso de 07 (sete) ou mais dias	= 00 (zero) ponto.
Sanções	Conforme item 3.2 deste anexo.	
Observações	A empresa contratada poderá apresentar justificativas para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.	

Indicador nº 04		
Cobrança correta dos serviços de prestados		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir um atendimento adequado às demandas do órgão.	
Meta a cumprir	Envio correto da cobrança dos serviços prestados.	
Instrumento de medição	Notas Fiscais.	
Forma de acompanhamento	Apresentação da Nota Fiscal.	
Periodicidade	Mensal.	
Mecanismo de Cálculo	Cada Nota Fiscal será verificada e valorada individualmente.	
Início de Vigência	A partir do início da prestação de serviço contratado.	
Faixas de ajuste no pagamento	- sem ocorrência	= 40 (quarenta) pontos
	- 01 (uma) ocorrência	= 36 (trinta e seis) pontos;
	- 02 (duas) ocorrências	= 30 (trinta) pontos;
	- 03 (três) ocorrências	= 20 (vinte) pontos;
	- 04 (quatro) ocorrências	= 10 (dez) pontos;
	- 05 (cinco) ocorrências	= 00 (zero) ponto.
Sanções	Conforme item 3.2 deste anexo.	
Observações	-	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência no caso dos serviços de manutenção e pelo serviço de implementação dos sistemas integrados, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, sendo que os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
De 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 81 a 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 59 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 59 pontos	80% do valor previsto	0,80
Valor devido (a pagar) = [(Valor previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. A avaliação abaixo de 59 pontos por 3 (três) vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

3.4. O ajustamento do pagamento de acordo com a pontuação obtida no IMR, não impede a contratante aplicar as sanções previstas no Edital e seus respectivos anexos.

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

4.1. Contratação de prestação de serviço de empresa especializada para manutenção preventiva e corretiva no Analisador Genético da marca Cepheid do HFAB:

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Realização dos serviços dentro do prazo máximo estipulado.	Atendimento na 1ª e 3ª semana	60	
	atraso de 01 (uma) semana	56	
	atraso de 02 (duas) semanas	50	
	atraso de 03 (três) semanas	40	
	atraso de 04 (quatro) semanas	30	
	atraso de 05 (cinco) semanas	20	
	atraso de 06 (seis) semanas	10	
	atraso de 07 (sete) ou mais semanas	00	
2) Cumprimento das demais obrigações constantes no edital.	Sem ocorrências	40	
	01 (uma) ocorrência	36	
	02 (duas) ocorrências	30	
	03 (três) ocorrências	20	
	04 (quatro) ocorrências	10	
	05 (cinco) ou mais ocorrências	00	

4.2. Manutenção corretiva dentro do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis para atendimento remoto, após o chamado técnico:

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Prazo de atendimento.	Sem atraso	60	
	atraso de 01 (um) dia	56	
	atraso de 02 (dois) dias	50	
	atraso de 03 (três) dias	40	
	atraso de 04 (quatro) dias	30	
	atraso de 05 (cinco) dias	20	
	atraso de 06 (seis) dias	10	
	atraso de 07 (sete) ou mais dias	00	
2) Cobrança correta dos serviços prestados.	Sem ocorrências	40	
	01 (uma) ocorrência	36	
	02 (duas) ocorrências	30	
	03 (três) ocorrências	20	
	04 (quatro) ocorrências	10	
	05 (cinco) ou mais ocorrências	00	

Pontuação Total do Serviço: _____

Período da Avaliação: ____/____/____ a ____/____/____.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

Fiscal de Contrato

Ciência pela empresa contratada:

Preposto



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO I - Instrumento de Medição de Resultados
Data/Hora de Criação:	07/02/2024 19:48:44
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	95b24df6e7b04afad17535204ee3019c
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten TUANE NEVES DE BARROS no dia 20/02/2024 às 17:24:20 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap LAURA CORRÊA DE FREITAS no dia 20/02/2024 às 20:07:37 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel QOFARM KILLARNEY ATAIDE SOARES no dia 20/02/2024 às 20:15:37 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MARIANA DE CARVALHO LESSA MIRANDA no dia 22/02/2024 às 13:20:39 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten RICARDO VARELA DE ARAÚJO FILHO no dia 22/02/2024 às 14:17:30 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel JORGE ANTONIO CARVALHO FEIJO no dia 22/02/2024 às 15:40:45 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO