



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
PARQUE DE MATERIAL AERONÁUTICO DE SÃO PAULO

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DO OBJETO

1.1 Cessão de uso oneroso de uma área edificada de 62,07 m² no exercício de atividade de apoio conforme preconiza a ICA 87-7 08 de agosto de 2019, item 9.3.1.2, destinada ao funcionamento de um posto de atendimento bancário localizado nas dependências do imóvel E-13, situado no Parque de Material Aeronáutico de São Paulo – PAMASP

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 continuados 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 Instrumento de Medição de Resultado:

<u>INDICADOR QUALITATIVO 01 - Tempo de Disponibilização do Serviço</u>	
FINALIDADE	Garantir o atendimento do serviço no horário de funcionamento do posto.
META A CUMPRIR	Atendimento das necessidades do órgão cedente e de seus servidores.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registro do Fiscal do Contrato (relatório ou documento equivalente).

FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Por relatórios disponibilizados pela empresa prestadora do serviço e pela Fiscalização através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Será calculada a porcentagem de dias que tiveram atraso no horário de atendimento. Os cálculos terão como referência os atendimentos no âmbito da OM. Parâmetro: % de dias com não cumprimento do horário de funcionamento. $X = (\text{dias atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
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 – 101,21% Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – 102,94% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 103,62% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 104,07% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 105,34% Acima de 9% de atendimentos atrasados – 106,71% Aplicáveis ao valor mensal da taxa de uso.
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 - Qualidade do atendimento</u>	
FINALIDADE	Garantir a qualidade do serviço prestado
META A CUMPRIR	Avaliação do serviço nas graduações “Péssimo”, “Ruim”, “Regular”, “Bom” ou “Excelente” de acordo com a pesquisa de satisfação dos usuários do posto.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Pesquisas feitas pelo Fiscal do Contrato de acordo com o item 6.19 do Termo de Referência.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatório de Situação Contratual ou documento equivalente.
PERIODICIDADE	A critério do Fiscal do Contrato.

MECANISMO DE CÁLCULO	Será encaminhado pelo Fiscal do Contrato aos usuários do posto uma pesquisa de satisfação. A pesquisa terá como grau de avaliação as opções “Péssimo”, “Ruim”, “Regular”, “Bom” ou “Excelente”.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante da Ordem de Serviço ou instrumento contratual.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Péssimo ou Ruim – somados 20% ou mais das avaliações: acréscimo de 7,5% do valor da taxa de uso; Péssimo ou Ruim – somados 30% das avaliações: acréscimo de 7,5% valor da taxa de uso;

<u>INDICADOR QUALITATIVO 03 - Qualidade do Atendimento</u>	
FINALIDADE	Garantir a qualidade do atendimento prestado.
META A CUMPRIR	Recebimento de reclamações formais feitas por usuários do PAB abaixo de 3 reclamações por mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registro do Fiscal do Contrato (relatório ou documento equivalente que comprove a reclamação).
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização através de Documentos Hábeis de acompanhamento Físico.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	Será computada a quantidade de reclamações formais feitas por <i>e-mail</i> ao Fiscal Administrativo do contrato.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante da Ordem de Serviço ou instrumento contratual.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Até 3 reclamações por mês – 100% Acima de 4 e até 6 reclamações por mês – 102% Acima de 6 e até 10 reclamações por mês – 105% Acima de 10 reclamações por mês – 110%

3.2. 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, data conforme assinatura digital.

(assinado eletronicamente)
ANDRÉ LUÍS WEBER BUONOCORE 1T QOENG MEC
Presidente da Equipe de Planejamento da Contratação

(assinado eletronicamente)
BRUNA FERNANDES VERTEMATI 1T QOENG AER
Membro da Equipe de Planejamento da Contratação

(assinado eletronicamente)
PAULO CÉSAR DE CASTRO SO BEI
Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Instrumento de medição de Resultado - IMR.
Data/Hora de Criação:	20/05/2024 18:35:15
Páginas do Documento:	4
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	5
Hash MD5:	5f730c5bc7c469da9df74770e6326c50
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 1º Ten ANDRÉ LUÍS WEBER BUONOCORE no dia 21/05/2024 às 10:57:53 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten BRUNA FERNANDES VERTEMATI no dia 21/05/2024 às 11:01:14 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial PAULO CÉSAR DE CASTRO no dia 21/05/2024 às 14:11:20 no horário oficial de Brasília.