



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

ANEXO III do Termo de Referência

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DO OBJETO

1.1 Prestação do Serviço continuado de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva do Sistema de Arquivo de Prontuários Hospitalares Informatizados e Reconhecimento Inteligente (S.A.P.H.I.R.I) para integração dos sistemas informatizados do COMAER.

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, 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:

INDICADOR QUALITATIVO 01 - Tempo de Disponibilização do Serviço	
FINALIDADE	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto
META A CUMPRIR	Descrever a meta a cumprir com a contratação do serviço. Manter o Sistema em funcionamento e de acordo com as exigências e normativas previstas 24 horas por dia e 7 dias da semana .
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Mencionar qual ferramenta será utilizada para mensurar se as metas concernentes à disponibilidade do serviço estão sendo cumpridas. Indicadores de Desempenho (KPIs) - Objetivo: Avaliar o desempenho do serviço em relação aos objetivos estabelecidos. - Exemplo: Tempo de resposta, taxa de resolução de problemas, qualidade da entrega. Auditorias de Qualidade - Objetivo: Verificar a conformidade com padrões e regulamentos de qualidade. - Exemplo: Auditorias periódicas para confirmar que o serviço está de acordo com as normas de qualidade da empresa ou de órgãos reguladores.
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 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 do Contrato.
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.

INDICADOR QUALITATIVO 02 - Atendimento da Solicitação de Serviço	
FINALIDADE	Atendimento de todas as solicitações de serviço
META A CUMPRIR	99,5% das solicitações de serviço realizadas
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Mencionar qual ferramenta será utilizada para mensurar se as eventuais solicitações estão sendo atendidas. Indicadores de Desempenho (KPIs) - Objetivo: Avaliar o desempenho do serviço em relação aos objetivos estabelecidos. - Exemplo: Tempo de resposta, taxa de resolução de problemas, qualidade da entrega.
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 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 do Contrato.
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.

INDICADOR QUALITATIVO 03 - Qualidade do atendimento	
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	Mencionar qual ferramenta será utilizada para mensurar a qualidade do atendimento. Indicadores de Desempenho (KPIs) • Objetivo: Avaliar o desempenho do serviço em relação aos objetivos estabelecidos. • Exemplo: Tempo de resposta, taxa de resolução de problemas, qualidade da entrega.
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	Critérios objetivos para o cálculo do indicador
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data de início da vigência constante do Contrato.
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 mensal 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.

Local e Data conforme assinatura digital.

assinado digitalmente
Fiscal Técnico do Contrato



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO III do TR - MODELO DE IMR
Data/Hora de Criação:	15/04/2025 13:32:18
Páginas do Documento:	3
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	4
Hash MD5:	b3d5498eec4d27f1cc8dfae80198d27c
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 JERÔNIMO PETRONILIO DE ALMEIDA MUNHOZ no dia 15/05/2025 às 08:02:28 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Primeiro Sargento FERNANDO ALVES DOS SANTOS no dia 15/05/2025 às 08:50:33 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento YAN MARÇAL SANTOS no dia 19/05/2025 às 08:24:51 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap FÁBIO ZEGO no dia 19/05/2025 às 09:32:48 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel ALEXANDRE ALDIR SOARES PAES no dia 28/05/2025 às 11:00:17 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel QODENT Andreana Braga de Moraes no dia 29/05/2025 às 09:52:13 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Brig Med LUCI ALCIONE APOCALYPSE DA CUNHA no dia 29/05/2025 às 13:56:12 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO