



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
GRUPAMENTO DE APOIO DOS AFONSOS
DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA

Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

EDITAL / PREGÃO ELETRÔNICO Nº _____/____

(Processo Administrativo nº _____)

TR/PB Nº _____/____/____

1 DA DEFINIÇÃO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços 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 Contrato _____ firmado a partir do Edital _____ e de seus demais anexos.

2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos **EPI's e uniformes**, **tempo de resposta às solicitações da contratante**, **atraso no pagamento de salários e outros benefícios**, **falta de materiais previstos em contrato** e **qualidade dos serviços 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), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada;

2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR 1 – Uso dos EPI's e uniformes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato por meio do livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Verificar item 3.1.2
Observações	

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso de uniformes
Meta a cumprir	Até 2 dias úteis após solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato por meio do livro de registros
Periodicidade	Por evento / solicitação à CONTRATANTE

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 Ocorrências = 2 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Verificar item 3.1.2
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e Comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrência de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato por meio do livro de registros
Periodicidade	Por evento / solicitação à CONTRATANTE Mensal, nos termos do Art. 459, §1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 35 Pontos 1 ou mais ocorrência = 0 Pontos
Sanções	Verificar item 3.1.2
Observações	Atendimento ao disposto do Art. 459 da CLT

INDICADOR 4 – Falta de materiais previstos em contrato	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo fiscal do contrato por meio do livro de registros
Periodicidade	Por evento / constatação
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referencia
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ou mais ocorrência = 0 Pontos
Sanções	Verificar item 3.1.2

INDICADOR 5 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulários
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Por evento / solicitação à CONTRATANTE
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Verificar item 3.1.2
Observações	Verificar formulário de Avaliação de Qualidade abaixo

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados
--

Órgão/Unidade:		
Nº Contrato:		
Gestor/Responsável		
Contratada:		
Data: __/__/__ (Mês de referência: _____)		
Legenda do Grau de Satisfação: B = bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica / não sabe responder		
DESCRIÇÃO	SERVIÇO/PROCEDIMENTO/ESPECIFICAÇÃO	GRAU SATISFAÇÃO
1. Prestatividade dos colaboradores	Atendimento, celeridade e iniciativa para desenvolvimento dos serviços	
2. Comunicação entre as partes envolvidas	Eficiência e assertividade na comunicação entre as partes envolvidas	
3. Limpeza do ambiente de trabalho	Limpeza do ambiente durante e após a execução dos serviços	
4. Satisfação do cliente final	Satisfação quanto ao acabamento do serviço	
5. Durabilidade e garantia	Durabilidade e garantia do serviço prestado (avaliação durante a fase entre o recebimento provisório e definitivo)	
Comentários / Observações		
a. Número de quesitos pontuados por grau de satisfação: B (___); R (___); I (___)		
b. Total de quesitos avaliados (excluir itens com avaliação “N”): (___)		
c. Índice de avaliação por quesito (dividir o nº correspondente a cada grau de satisfação pelo total de quesitos avaliados (a/b): B' (___); R' (___); I' (___)		
d. Pontuação total = somatório dos índices de avaliação do item c para o grau de satisfação “B”, multiplicado pela pontuação total = (B')x25] = pontuação total: (___)		

3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente a soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontos do indicador 1: (a)

Pontos do indicador 2: (b)

Pontos do indicador 3: (c)

Pontos do indicador 4: (d)

Pontos do indicador 5: (e)

Pontuação total = (a)+(b)+(c)+(d)+(e)

3.1.2 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 da Ordem de Serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por Ordem de Serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.1.3 A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes ensejará a rescisão contratual

4 CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

4.1 A tabela abaixo pode ser utilizado para avaliação de cada indicador, calculando a pontuação total do serviço:

INDICADOR	CRITÉRIO (faixa de pontuação)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1. Uso de EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	

	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2. Tempo de resposta às solicitações da CONTRATANTE	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso	0	
3. Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4. Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5. Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados de pesquisa	0 a 25	
PONTUAÇÃO TOTAL: (_____)			

Elaborado por:

Júlio César **Lopes** Simões 2T QOCON CIV
Responsável Técnico
Crea – RJ: 2014118434
(assinado eletronicamente)



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	7-ANEXO II AO TR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
Data/Hora de Criação:	27/10/2025 17:17:54
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	fe2a696eee62c881f330a0308430666f
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 JÚLIO CÉSAR LOPES SIMÕES no dia 27/10/2025 às 15:40:54 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento DAIHANE ALEXANDRA DA SILVA OLIVEIRA no dia 03/11/2025 às 09:38:43 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap EDUARDO JÚNIOR DA SILVA MARQUES no dia 14/11/2025 às 15:19:35 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel Int HORACIO FERNANDO PINTO no dia 14/11/2025 às 15:34:36 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO II AO TR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
Data/Hora de Criação:	24/02/2026 19:08:48
Páginas do Documento:	9
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	10
Hash MD5:	8bb5e0c4cd58682d67fc4a936b1bcb13
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 JÚLIO CÉSAR LOPES SIMÕES no dia 24/02/2026 às 17:08:49 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major EVANDRO PRESOTTI no dia 25/02/2026 às 13:41:26 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento DANIELLE LOPES ROQUE no dia 25/02/2026 às 15:07:41 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap EDUARDO JÚNIOR DA SILVA MARQUES no dia 25/02/2026 às 16:12:44 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel Int HORACIO FERNANDO PINTO no dia 04/03/2026 às 08:57:03 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO