



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**GRUPAMENTO DE APOIO DE MANAUS**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

**1. Objetivo**

Este documento estabelece os critérios e indicadores para medir o desempenho e os resultados dos serviços prestados pela **Nome da Empresa Contratada** para a(o) **Grupamento de Apoio de Manaus** relacionados a Contratação de serviços Empresa(s) Especializada(s) em Prestação de Serviços de Infraestrutura Complementar, compreendendo a Instalação de Insulfilm e Persianas, com fornecimento de material, para atender as necessidades do GAP-MN e Unidades Apoiadas.

**2. Indicadores de Desempenho**

**2.1.** Os indicadores a seguir serão utilizados para medir o desempenho da empresa supracitada:

<b>Módulo 1 - Conformidade com Normas e Regulamentos</b>
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato ou auxiliar que detalhará a ocorrência.
<b>Itens a serem observados:</b>  1 - Conformidade com Normas Técnicas e Legais  2 - Ocorrência de Incidentes:  3 - Gestão de Resíduos
<b>Módulo 2 - Avaliação da qualidade do serviço prestado</b>
<b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato ou auxiliar que detalhará a ocorrência.

<p><b>Itens a serem observados:</b></p> <p>1 - Cumprimento de prazos</p> <p>2 - Cumprimento especificações técnicas</p> <p>3 - Qualidade dos materiais utilizado</p> <p>4 - Número de reclamações formais registradas em relação ao serviço</p> <p>5 - Índice de Satisfação dos Usuários Internos</p> <p>6 - Taxa de Disponibilidade dos Equipamentos: Percentual do tempo em que as persianas estão operacionais após a manutenção.</p>
<p><b>Módulo 3 - Eficiência do serviço</b></p>
<p><b>Aferição:</b> Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato ou auxiliar que detalhará a ocorrência.</p>
<p><b>Itens a serem observados:</b></p> <p>1 - Tempo Médio de Resposta</p> <p>2 - Tempo Médio de Execução do Serviço</p> <p>3 - Produtividade da Equipe</p>

### 3. Método de Medição

**3.1. Inspeção Visual:** Serão realizadas inspeções visuais para avaliar a qualidade dos dos serviços de instalação de persianas e insulfilme.

**3.2. Verificação Documental:** Serão verificados os documentos pertinentes, como certificados de descarte de resíduos e registros de conformidade com normas e regulamentos.

**3.3. Verificação de Desempenho:** Durante o período de recebimento provisório, será realizada uma observação detalhada para identificar possíveis prestação de serviços de Instalação de Insulfilme e Persianas, com fornecimento de material, para atender as necessidades do GAP-MN e Unidades Apoiadas. Essa verificação empírica visa garantir que todos os reservatórios estejam funcionando corretamente após a execução dos serviços de manutenção. Eventuais problemas detectados durante esse período serão registrados para que a empresa responsável possa tomar as medidas corretivas necessárias.

#### 4. Escala de Avaliação

4.1. Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULOS	NOTA MÁXIMA POR ITEM	NOTA MÁXIMA DO MÓDULO
1	10	30
2	15	90
3	20	60
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		180

**Pontuação da avaliação** = “somatório de notas dos itens no módulo 1” + “somatório de notas dos itens no módulo 2” + “somatório de notas dos itens no módulo 3”

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 120 pontos.

4.3. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

#### 5. Frequência de Avaliação

5.1. As avaliações serão realizadas periodicamente, de acordo com o tempo de execução do serviço contratado.

#### 6. Responsabilidades

##### 6.1. Contratante:

- Fornecer acesso adequado às instalações para a execução dos serviços.
- Fornecer feedback sobre a qualidade e conformidade dos serviços prestados.

##### 6.2. Contratada:

- Executar os serviços conforme especificado no Instrumento convocatório e legislações pertinentes.
- Manter registros precisos e atualizados das atividades realizadas.

#### 7. Ações Corretivas

Em caso de resultados insatisfatórios, serão tomadas as seguintes medidas corretivas:

- Notificação formal à contratada.
- Avaliação de penalidades, conforme previsto no contrato.

#### 8. Forma de dimensionamento dos pagamentos

**8.1.** As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
180 a 150	0%
149 a 120	5%
Abaixo de 120	10%

**8.2.** Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

**8.2.1** Desconto de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do A ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

**8.2.2.** Pontuação abaixo de 90 pontos.

**9. Forma de aferição e anotação dos resultados**

Módulo 1 - Conformidade com Normas e Regulamentos	
Item observado	Nota atribuída
Conformidade com Normas Técnicas e Legais	
Justificativa:	
Ocorrência de Incidentes	
Justificativa:	
Gestão de Resíduos e Substâncias Perigosas	
Justificativa:	

Módulo 2 - Avaliação da qualidade do serviço prestado	
Item observado	Nota atribuída
Cumprimento de prazos	
Justificativa:	
Cumprimento especificações técnicas	
Justificativa:	
Qualidade dos materiais utilizado	
Justificativa:	
Número de reclamações formais registradas em relação ao serviço	
Justificativa:	
Índice de Satisfação dos Usuários Internos	
Justificativa:	
Taxa de Disponibilidade dos Equipamentos: Percentual do tempo em que os sistemas de persianas estão operacionais após a manutenção ou instalação.	

Justificativa:	

Módulo 3 - Eficiência do serviço	
Item observado	Nota atribuída
Tempo Médio de Resposta	
Justificativa:	
Tempo Médio de Execução do Serviço	
Justificativa:	
Produtividade da Equipe	
Justificativa:	

## 10. Disposições Finais

**10.1.** Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Grupamento de Apoio de Manaus em Manaus/AM e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2025, celebrado para prestação de serviços de Instalação de Insulfilm e Persianas.

**10.2.** Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

**10.3.** A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Manaus/AM, de de 2025

---

CONTRATANTE

---

CONTRATADA



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Anexo I do TR - Instrumento de Medicao de Resultado
Data/Hora de Criação:	07/04/2026 18:10:06
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	f1292680b8aa780f1bb6e050c42aa401
Verificação de Autenticidade:	<a href="https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura">https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura</a>

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 Terceiro Sargento JONATHAS FERREIRA DA SILVA no dia 07/04/2026 às 14:12:08 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten KEDSON FRANÇA DE OLIVEIRA no dia 07/04/2026 às 18:30:55 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MARCELO SANTOS DA SILVA no dia 08/04/2026 às 14:59:20 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Primeiro Sargento NATASSIA BARROS OLIVEIRA no dia 12/05/2026 às 15:19:25 no horário oficial de Brasília.



## CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO