



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 serviço de empresa(s) especializada(s) na prestação de serviços de limpeza, drenagem e desentupimento de tubulações de esgoto, caixas de gordura, fossas sépticas e locação de cabines sanitárias 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:

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

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

3. Método de Medição

3.1. Inspeção Visual: Serão realizadas inspeções visuais para avaliar a qualidade dos dos serviços de desentupimento e drenagem sanitários.

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 limpeza, drenagem e desentupimento de tubulações de esgoto, caixas de gordura, fossas sépticas e locação de cabines sanitárias 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 ar-condicionado estão operacionais após a manutenção.	

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 limpeza, drenagem e desentupimento de tubulações de esgoto, caixas de gordura, fossas sépticas e locação de cabines sanitárias.

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:	06/07/2026 14:52:46
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	2ff436fd56e6da488b1e47fdf5d45c7d
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 Terceiro Sargento JONATHAS FERREIRA DA SILVA no dia 06/07/2026 às 10:57:27 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten MARCELO SANTOS DA SILVA no dia 07/07/2026 às 13:41:06 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten JULIANA DA COSTA BARAÚNA no dia 07/07/2026 às 13:42:18 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento WELLINGTON OLIVEIRA DE SOUZA JUNIOR no dia 09/07/2026 às 11:19:53 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO