

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**  
(Avaliação da qualidade dos serviços)

**1 DA DEFINIÇÃO:**

Este documento apresenta os critérios de avaliação de qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.**

- a. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:
  - i. Conformidade Normativa dos Extintores;
  - ii. Qualidade da Execução da Manutenção; e
  - iii. Cumprimento dos Prazos de Execução.
- b. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
  - i. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
  - ii. 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.
- c. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR Nº 01 – Conformidade Normativa dos Extintores	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os extintores estejam em conformidade com as normas técnicas vigentes (INMETRO/ABNT).
Meta a cumprir	Cada extintor deve ser devolvido devidamente certificado, lacrado, identificado e dentro do prazo de validade após a manutenção.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal da contratante.
Periodicidade	A cada solicitação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Cada extintor entregue em desacordo com as normas será considerado uma ocorrência de falha.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos 1 ocorrência = 30 Pontos 2 ocorrências = 20 Pontos 3 ocorrências = 10 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há.

INDICADOR Nº 02 – Qualidade da Execução da Manutenção	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os serviços de manutenção foram realizados corretamente, garantindo o pleno funcionamento dos extintores.
Meta a cumprir	Extintores operacionais, sem vazamentos, com carga adequada e componentes em perfeito estado.
Instrumento de medição	Testes de funcionamento, inspeção visual e relatórios técnicos.
Forma de acompanhamento	Verificação pelo fiscal após a manutenção.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Cada extintor com falha de funcionamento ou necessidade de retrabalho será considerado uma ocorrência.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 Pontos 1 ocorrência = 20 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há

INDICADOR Nº 03 – Cumprimento dos Prazos de Execução	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a capacidade da empresa em realizar a manutenção dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Execução e devolução dos extintores dentro do prazo acordado, sem comprometer a segurança da unidade.
Instrumento de medição	Ordens de serviço e registros de entrega.
Forma de acompanhamento	Controle pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Cada atraso na execução ou entrega será considerado uma ocorrência.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 10 pontos 3 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há.

### 3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”
------------------------------	--

- b. 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 mais 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)]	

- c. A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

#### 4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Conformidade Normativa dos Extintores	Sem ocorrências	40	
	1 ocorrência	30	
	2 ocorrências	20	
	3 ocorrências	10	
	4 ou mais ocorrências	0	
2 - Qualidade da Execução	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	20	

da Manutenção	2 ocorrências	10	
	3 ou mais ocorrências	0	
3 - Cumprimento dos Prazos de Execução	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	10	
	3 ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			

Recife, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 2026.

DANILLO HELDER FIALHO ARAÚJO 1º TEN QOCon ELT  
Presidente 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:	08/04/2026 13:18:55
Páginas do Documento:	4
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	5
Hash MD5:	392497c2bf904de6da3b6c5ce4911c59
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 1º Ten DANILLO HELDER FIALHO ARAÚJO no dia 08/04/2026 às 15:12:35 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento ANDERSON DE SOUSA BEZERRA no dia 13/05/2026 às 15:58:05 no horário oficial de Brasília.



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR
Data/Hora de Criação:	02/06/2026 13:32:37
Páginas do Documento:	5
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	6
Hash MD5:	e92fd5ef6ea4b25e39ac37714c7aef8a
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 Primeiro Sargento ROGÉRIO DA ROSA FERNANDES no dia 03/06/2026 às 11:01:43 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten ADAYRIS MAYARA LIMA E SILVA no dia 08/06/2026 às 11:03:26 no horário oficial de Brasília.