



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

**ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultado - IMR**

**FINALIDADE**

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.

Este ANEXO é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

**JUSTIFICATIVA**

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços

A meta para todos os indicadores é obter 0 pontos.

As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>Nº 01 – Uso dos uniformes e EPI's</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento e uso de uniformes e EPI's.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Diária, com aferição mensal do resultado.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	O uso de uniformes e EPI's será observado, sendo que o nº de ocorrências será por funcionário sem, ou portando de forma inadequada, uniforme e EPI e por dia.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	1 ocorrência = 0 Pontos 2 a 5 ocorrências = 4 Pontos 6 a 15 ocorrências = 6 Pontos 15 a 20 ocorrências = 8 Pontos 21 ou mais ocorrências = 10 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 02 – Entrega dos materiais consumíveis mensais</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a entrega da quantidade exigida de materiais consumíveis mensalmente.
<b>Meta a Cumprir</b>	Entrega, no início da execução do contrato, e nos meses subsequentes, da quantidade de materiais consumíveis estimados na contratação.
<b>Instrumento de Medição</b>	Recebimento dos materiais, pela equipe de fiscalização do contrato, através de documento formal de recebimento ou verificação in loco do fiscal técnico.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal técnico do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A falta de cada material será contada por porcentagem, ou seja, percentual não entregue sendo o cálculo: <i>(soma da quantidade de unidades não entregues / soma total da quantidade prevista de consumíveis mensais) x 100</i>
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	De 3% até 10% não entregue = 5 Pontos De 11% até 20% não entregue = 10 Pontos De 21% até 30% não entregue = 15 Pontos De 31% até 40% não entregue = 20 Pontos 41% ou mais não entregue = 25 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 03 – Atendimento no prazo estipulado no TR das solicitações da contratante (por exemplo: substituição de funcionários, envio de documentos, etc., exceto substituição de equipamentos pois há indicador separado para tanto)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração.



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

<b>Meta a Cumprir</b>	Nenhum atraso no atendimento
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Por evento/solicitação à contratada, com aferição mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada solicitação será verificada e os dias de atraso serão pontuados.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	De 1 a 2 dias de atraso = 2 Pontos De 3 a 5 dias de atraso = 4 Pontos De 6 a 10 dias de atraso = 10 Pontos Mais que 10 dias de atraso = 15 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

**Nº 04 - Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de, pelo menos, uma ocorrência de atraso em pagamento de salário ou outro benefício no mês de referência.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 0 Pontos Uma ou mais ocorrências = 15 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

**Nº 05 – Qualidade dos serviços prestados**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

<b>Meta a Cumprir</b>	Nível máximo de qualidade.
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
<b>Periodicidade</b>	Bimestralmente
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Resultado obtido de 3 a 7 – 2 pontos Resultado obtido de 8 a 12 – 5 pontos Resultado obtido de 13 a 20 – 8 pontos Resultado obtido de 21 a 30 – 12 pontos Resultado obtido de 31 a 50 – 20 pontos Resultado obtido de 51 a 60 – 25 pontos Resultado obtido de 60 ou mais – 30 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	Quesitos avaliados se encontram na pesquisa, constante do formulário abaixo

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE RECEPÇÃO</b>					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato:					
Gestor/Responsável:					
Contratada:			Mês referência:		
Legenda do Grau de Satisfação:					
5 = Péssimo    4 = Muio Ruim    3 = Ruim    2 = Regular    1 = Bom    0 = Ótimo					
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações				
	5	4	3	1	0
1 Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada nas instalações do campus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Utilização correta e de forma racional dos materiais disponíveis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Zelo com os materiais e equipamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Observância do cronograma de execução dos serviços e prazos solicitados para conclusão de determinadas atividades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Conhecimento sobre o serviço a ser executado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Atendimento exclusivo de demandas a partir de orientações do setor responsável.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Administração.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Participação nas decisões sobre formas de execução dos serviços.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Funcionários devidamente uniformizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

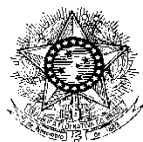


**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

12 Observância das normas de segurança no trabalho e uso correto dos EPI's.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Respeito, cortesia e cordialidade ao lidar com alunos, servidores, visitantes e demais membros da equipe de trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Abstenção de uso inadequado de qualquer meio eletrônico durante o expediente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pontuação = Soma total da pontuação dos quesitos avaliados (soma das notas)					

<b>Nº 06 – Disponibilização de equipamentos e materiais</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir que a quantidade de equipamentos e materiais exigida no TR esteja disponível.
<b>Meta a Cumprir</b>	Todos os equipamentos e materiais disponíveis em suas quantidades totais.
<b>Instrumento de Medição</b>	Verificação amostral feita pela fiscalização técnica.
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada material ou equipamento faltante é uma ocorrência
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 1 ocorrência = 1 ponto 2 a 5 ocorrências = 4 pontos 6 a 10 ocorrências = 10 pontos 11 a 15 ocorrências = 15 pontos 16 ou mais ocorrências = 20 pontos
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.

<b>Nº 07 – QUANTIDADE DE FUNCIONÁRIOS EM SERVIÇO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a prestação do serviço conforme rotina descrita, através do cumprimento do quantitativo avençado em contrato
<b>Meta a cumprir</b>	Até 2 (duas) horas para reposição de funcionário
<b>Instrumento de medição</b>	Comunicação do Fiscal do Contrato
<b>Forma de acompanhamento</b>	Registro do Fiscal do Contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de funcionários ausentes sem reposição por horas a partir da comunicação de falta pela contratante
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	0 a 2 horas – Valor total 2 a 4 horas – 14 pontos



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

	Acima de 4 horas até o final do expediente – 20 pontos
<b>Sanções</b>	Até 1 dia de falta: advertência Acima de 1 dia de falta: multa conforme Termo de Referência

<b>Nº 08 – COMUNICAÇÃO COM O PREPOSTO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a comunicação com a contratada
<b>Meta a cumprir</b>	100 % de conformidade
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de frequência
<b>Forma de acompanhamento</b>	Fiscalização/ comunicação contratada x contratante
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Número de comunicados com o preposto sem resposta no prazo estipulado pelo fiscal (por mês)
<b>Início de Vigência</b>	Início da execução do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	1 a 2 comunicações sem resposta no prazo: 3 pontos 3 a 4 comunicações sem resposta no prazo: 5 pontos Acima de 4 comunicações sem resposta no prazo: 10 pontos
<b>Sanções</b>	De 3 a 4 comunicações sem resposta no prazo: advertência A partir de 5 comunicações sem resposta no prazo: multa conforme previsto em Termo de Referência

### **FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

As pontuações de cada indicador devem ser somadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo

Pontuação total do serviço (X) =	Pontos“Indicador 1”+ Pontos“Indicador 2”+ Pontos “Indicador 3”+ Pontos “Indicador 4”+ Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7” + Pontos “Indicador 8”
----------------------------------	---

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de serviço</b>
<b>Até 3 pontos</b>	100% do valor previsto	1,00
<b>De 4 a 14 pontos</b>	99% do valor previsto	0,99



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**INSTITUTO DE CONTROLE DO ESPAÇO AÉREO**

<b>De 15 a 20 pontos</b>	98% do valor previsto	0,98
<b>De 21 a 30 pontos</b>	97% do valor previsto	0,97
<b>De 31 a 40 pontos</b>	96% do valor previsto	0,96
<b>De 41 a 70 pontos</b>	95% do valor previsto	0,95
<b>Mais de 70 pontos</b>	94% do valor previsto	0,94
<b>Valor devido mensal =</b>	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

São José dos Campos, data conforme assinatura eletrônica.

---

Fiscal do Contrato



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	09.2 - IMR
Data/Hora de Criação:	19/06/2026 10:44:15
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	8e36521bd600fe67c4dd3bb7e75d8eb5
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 Cap JULIANE MAGALHÃES DANTAS DA COSTA no dia 19/06/2026 às 08:10:07 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial EDSON FONTELA GONÇALVES no dia 19/06/2026 às 08:33:55 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten JULIANA OLIVEIRA DE SOUZA no dia 19/06/2026 às 08:35:35 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major VIVIANE MARTINS RIBEIRO no dia 19/06/2026 às 08:48:08 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel Cristiano de Uzêda Pinto no dia 19/06/2026 às 08:56:57 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento FERNANDA CRISTIANE MAURICIO no dia 26/06/2026 às 22:03:10 no horário oficial de Brasília.

# CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO