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 e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de dois indicadores de qualidade:

   i. **interrupção do serviço; e**
   ii. **qualidade dos Serviços Prestados.**

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 – Interrupção do serviço	
Item	**Descrição**
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize os minutos de atraso e de saídas antecipadas.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor "X" da ocorrência.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 50 Pontos 1 hora com atraso = 8 Pontos 2 horas com atraso = 6 Pontos 3 horas com atraso = 4 Pontos 4 horas com atraso = 2 Pontos 5 horas ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à

	resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR Nº 02– Qualidade dos Serviços Prestados	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Satisfação dos serviços
Instrumento de medição	Avaliação dos serviços prestados.
Forma de acompanhamento	Análise dos itens empregados e quantidade de pessoas envolvidas e ou Pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Por evento / Constatação diária
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 50 pontos, conforme resultados da pesquisa Ótimo = 50 Pontos Bom = 40 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório =0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

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”

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	80% do valor previsto	0,80
De 60 a 69 pontos	70% do valor previsto	0,70
De 50 a 59 pontos	50% do valor previsto	0,50
De 40 a 49 pontos	45% do valor previsto	0,45
Abaixo de 40 pontos	40% do valor previsto mais multa	0,40 + 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 – Interrupção dos Serviços	Sem atrasos	50	
	1 hora com atraso	30	
	2 horas com atraso	20	
	3 horas com atraso	10	
	4 horas com atraso	5	
	5 horas ou mais com atraso	0	
2 – Qualidade dos serviços prestados	Análise dos itens e quantitativos correlacionados a quantidade de pessoas e formulário de apuração local com os participantes	0 – 50	
Pontuação Total do Serviço			

Recife-PE, de de 2025.

_____

Gestor do CINDACTA III

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
Data/Hora de Criação:	03/04/2025 12:31:32
Páginas do Documento:	3
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	4
Hash MD5:	e167eb4d880adec8495dd915c619a4f1
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 1º Ten ANTONIO BENTO DE ARAUJO NETO no dia 03/04/2025 às 16:56:12 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento NATHALIA NEVES PARIS no dia 07/04/2025 às 08:40:21 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major ANDRÉIA SIMONE NEVES FERREIRA TAVARES no dia 14/04/2025 às 14:22:01 no horário oficial de Brasília.