ANEXO H - 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 2 (dois) indicadores de qualidade:
   i. atraso na execução total do serviço; e
   ii. qualidade dos serviços prestados.

b) Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados:
   i. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a completude dos serviços.
   ii. A pontuação final pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de não atendimento ou atendiemento completo do termos e obrigações.

c) As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR Nº 01 – Atraso na execução total do serviço	
Item	**Descrição**
Finalidade	Evitar o atraso da execução total dos serviços demandados por meio do OES e coibir práticas de subcontratação.
Meta a cumprir	Garantir a eficácia das soluções para manutenções prediais corretivas.
Instrumento de medição	Acompanhamento e controle por meio de notificações.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Contabilizado a partir de 10 (dez) dias corridos de atraso, cada 5 (cinco) dias perfaz 10 pontos na faixa de ajuste até completar 30 (trinta) dias.
Início da Vigência	Recebimento Ordem de Execução de Serviço (OES)
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 50 pontos, conforme resultados da pesquisa: Sem falta = 50 Pontos 10 dias = 40 Pontos 15 dias = 30 Pontos 20 dias = 20 Pontos 25 dias = 10 Pontos 30 dias = 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	Garantir a prestação de um serviço eficiente com qualidade.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Avaliação qualitativa da execução do objeto, por parte do Fiscal designado pelo Setor Solicitante.
Início da Vigência	Recebimento Ordem de Execução de Serviço (OES)
Faixa de Ajuste no Pagamento	De 0 a 50 pontos, conforme resultados da pesquisa: Ótimo = 50 Pontos Bom = 30 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Conforme atendimento aos requisitos dispostos no Memorial Descritivo dos Serviços e na Composição Analítica dos Serviços e Custos, ambos anexos ao TR.

3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

a) As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o serviço previsto em OES, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

Pontuação total do serviço = Pontos Indicador n° 1 + Pontos Indicador n° 2

b) Os pagamentos devidos, relativos a cada serviço previsto em OES, devem ser ajustados pela pontuação total conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da OES	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de Serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
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	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + sanções previstas no TR	0,90 + sanções previstas no TR
Valor devido por Ordem de Execução de Serviço (OES) = [(Valor do serviço executado na OES) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Atraso do Serviço	Sem atrasos	50	
	10 dias	40	
	15 dias	30	
	20 dias	20	
	25 dias	10	
	30 dias ou mais	0	
2 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 50	
Pontuação Total do Serviço			

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO H - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
Data/Hora de Criação:	07/10/2026 13:24:41
Páginas do Documento:	3
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	4
Hash MD5:	c6140e874a3cf4ea80d6c373a89cf1fe
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 Cap GABRIEL HENRIQUE VIANA FELÍCIO no dia 10/10/2026 às 23:37:44 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento JEAN VITOR SILVA DOS ANJOS no dia 19/10/2026 às 09:43:14 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten DIEGO CARVALHO DA SILVEIRA no dia 19/10/2026 às 11:02:02 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Primeiro Sargento EMIVAL ALVES NETO no dia 17/11/2026 às 16:43:35 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO