MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DE RECIFE

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1 DA DEFINIÇÃO:

a. 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 três indicadores de qualidade:

   i. **atraso na emissão dos laudos;**

   ii. **atraso no fornecimento dos insumos; e**

   iii. **atraso no recolhimento das amostras para transporte do HARF até o local onde serão processadas.**

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, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DE RECIFE

INDICADOR Nº 01 – Atraso na emissão dos laudos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Evitar a ocorrência de atrasos na emissão dos laudos dos exames, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.
Meta a cumprir	Menos de dez por cento de laudos emitidos com atraso, por mês.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize o número total de laudos emitidos e o número de laudos emitidos com atraso.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A cada dez pontos percentuais que superem o limite tolerável de 10% de laudos emitidos com atraso, corresponderá decréscimo de 2 pontos na pontuação final.
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% de laudos emitidos com atraso = 40 Pontos De 11% a 20% de laudos emitidos com atraso = 36 Pontos De 21% a 30% de laudos emitidos com atraso = 32 Pontos De 31% a 40% de laudos emitidos com atraso = 28 Pontos De 41% a 50% de laudos emitidos com atraso = 24 Pontos De 51% a 60% de laudos emitidos com atraso = 20 Pontos De 61% a 70% de laudos emitidos com atraso = 16 Pontos De 71% a 80% de laudos emitidos com atraso = 12 Pontos De 81% a 90% de laudos emitidos com atraso = 8 Pontos De 91% a 100% de laudos emitidos com atraso = 4 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é motivar a contratada a cumprir o prazo estabelecido no Termo de Referência para emissão dos laudos.

INDICADOR Nº 02 – Atraso no fornecimento dos insumos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a regularidade no abastecimento dos materiais e insumos necessários à coleta e acondicionamento das amostras biológicas destinadas à realização dos exames contidos no Termo de Referência.
Meta a cumprir	Menos de dez por cento de pedidos entregues com atraso, por mês.

Instrumento de medição	Controle de fornecimento de materiais pela contratada/constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, conferência pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A cada dez pontos percentuais que superem o limite tolerável de 10% de pedidos entregues com atraso, corresponderá decréscimo de 2 pontos na pontuação final.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% de pedidos entregues com atraso = 30 Pontos De 11% a 20% de pedidos entregues com atraso = 27 Pontos De 21% a 30% de pedidos entregues com atraso = 24 Pontos De 31% a 40% de pedidos entregues com atraso = 21 Pontos De 41% a 50% de pedidos entregues com atraso = 18 Pontos De 51% a 60% de pedidos entregues com atraso = 15 Pontos De 61% a 70% de pedidos entregues com atraso = 12 Pontos De 71% a 80% de pedidos entregues com atraso = 9 Pontos De 81% a 90% de pedidos entregues com atraso = 6 Pontos De 91% a 100% de pedidos entregues com atraso = 3 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é motivar a contratada a cumprir o
	prazo de 15 (quinze) dias para entregar o material de coleta solicitado.

INDICADOR Nº 03 – Atraso no recolhimento das amostras para transporte do HARF até o local onde serão processadas	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a regularidade no transporte das amostras biológicas destinadas à realização dos exames contidos no Termo de Referência, entre o HARF e o local onde serão processadas.
Meta a cumprir	Menos de dez por cento de recolhimentos de amostras com atraso, por mês.
Instrumento de medição	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize o número total de recolhimentos das amostras pela contratada e o número de recolhimentos realizados com atraso.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	A cada dez pontos percentuais que superem o limite tolerável de 10% de recolhimentos realizados com atraso, corresponderá decréscimo de 2 pontos na pontuação final.
Início da Vigência	A partir do início do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 10% de recolhimentos realizados com atraso = 30 Pontos De 11% a 20% de recolhimentos realizados com atraso = 27 Pontos De 21% a 30% de recolhimentos realizados com atraso = 24 Pontos De 31% a 40% de recolhimentos realizados com atraso = 21 Pontos De 41% a 50% de recolhimentos realizados com atraso = 18 Pontos De 51% a 60% de recolhimentos realizados com atraso = 15 Pontos De 61% a 70% de recolhimentos realizados com atraso = 12 Pontos De 71% a 80% de recolhimentos realizados com atraso = 9 Pontos De 81% a 90% de recolhimentos realizados com atraso = 6 Pontos De 91% a 100% de recolhimentos realizados com atraso = 3 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é motivar a contratada a cumprir os prazos pactuados no início da vigência do contrato para recolhimentos de amostras no HARF.

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.i. 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)	

4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Atraso na emissão dos laudos	Até 10% de laudos emitidos com atraso	40	
	De 11% a 20% de laudos emitidos com atraso	36	
	De 21% a 30% de laudos emitidos com atraso	32	
	De 31% a 40% de laudos emitidos com atraso	28	
	De 41% a 50% de laudos emitidos com atraso	24	
	De 51% a 60% de laudos emitidos com atraso	20	
	De 61% a 70% de laudos emitidos com atraso	16	
	De 71% a 80% de laudos emitidos com atraso	12	
	De 81% a 90% de laudos emitidos com atraso	8	
	De 91% a 100% de laudos emitidos com atraso	4	
2 – Atraso no fornecimento dos insumos	Até 10% de pedidos entregues com atraso	30	
	De 11% a 20% de pedidos entregues com atraso	27	
	De 21% a 30% de pedidos entregues com atraso	24	
	De 31% a 40% de pedidos entregues com atraso	21	
	De 41% a 50% de pedidos entregues com atraso	18	
	De 51% a 60% de pedidos entregues com atraso	15	
	De 61% a 70% de pedidos entregues com atraso	12	
	De 71% a 80% de pedidos entregues com atraso	9	
	De 81% a 90% de pedidos entregues com atraso	6	
	De 91% a 100% de pedidos entregues com atraso	3	
3 – Atraso no recolhimento das amostras para transporte do HARF até o local onde serão processadas	Até 10% de recolhimentos realizados com atraso	30	
	De 11% a 20% de recolhimentos realizados com atraso	27	
	De 21% a 30% de recolhimentos realizados com atraso	24	
	De 31% a 40% de recolhimentos realizados com atraso	21	
	De 41% a 50% de recolhimentos realizados com atraso	18	
	De 51% a 60% de recolhimentos realizados com	15	

	atraso		
	De 61% a 70% de recolhimentos realizados com atraso	12	
	De 71% a 80% de recolhimentos realizados com atraso	9	
	De 81% a 90% de recolhimentos realizados com atraso	6	
	De 91% a 100% de recolhimentos realizados com atraso	3	
Pontuação Total do Serviço			

Jaboatão dos Guararapes, (data, de acordo com a assinatura eletrônica).

_____

WILSON COELHO DE ALBUQUERQUE NETO 2º Ten QOCon Farm Bio

Chefe da Subseção de Imunologia

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
Data/Hora de Criação:	03/06/2026 21:25:12
Páginas do Documento:	6
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	7
Hash MD5:	933f8f0e813256d256eb40e31dfcb291
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 2º Ten WILSON COELHO DE ALBUQUERQUE NETO no dia 23/06/2026 às 11:01:56 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento ENEDINO NASCIMENTO DINIZ no dia 25/06/2026 às 14:14:24 no horário oficial de Brasília.