



**MINISTÉRIO DA DEFESA**  
**COMANDO DA AERONÁUTICA**  
**TERCEIRO CENTRO INTEGRADO DE DEFESA AÉREA E CONTROLE DE TRÁFEGO**  
**AÉREO**

**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. Conforme previsto no Termo de Referência.

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

- a. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de qualidade:
  - i. Cobrança de Serviços não prestados e/ou com valores diferentes do acordado;**
  - ii. Envio de documentos de cobrança sem detalhamento conforme Termo de Referência;**
  - iii. Prestação dos serviços de telefonia dentro da efetividade especificada e**
  - iv. Prestação dos serviços de telefonia Com qualidade dentro dos padrões vigentes para o setor de Telecomunicações.**
- 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 – Cobrança de Serviços não prestados e/ou com valores diferentes do acordado	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Cumprir fielmente todas as previsões contratuais, evitar pagamentos além do acordado e evitar retrabalhos ou retardos que afetam a gestão financeira/orçamentária da Contratante.
<b>Meta a cumprir</b>	Fazer cobranças de serviços restritamente previstos no contrato, em termos qualitativos e de valores.
<b>Instrumento de medição</b>	Em cada documentos de cobrança será feito comparativo dos serviços cobrados e contratados, assim como verificação dos valores individuais por amostragem.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Consulta aos documentos.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada ocorrência (por tipo de serviço) representa 0,2 pontos a serem descontados da nota mensal de avaliação.
<b>Início da Vigência</b>	Data da efetiva da prestação dos serviços.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$9,7 \leq 10$ = Pagamento integral $9,5 \leq 9,6$ = Pagamento integral e notificação formal $9,3 \leq 9,4$ = Desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor devido para o período $9,2 \leq 9,0$ = Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período $0 \leq 8,9$ = Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período e sanções
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	No caso de reincidência da nota em qualquer das faixas, caberá o tratamento previsto para faixa imediatamente abaixo.

INDICADOR Nº 02– Envio de documentos de cobrança sem detalhamento	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Apresentação de documentos de cobrança com o nível de detalhamento descrito no Edital da contratação.
<b>Meta a cumprir</b>	Apresentação, mensal e gratuitamente do detalhamento dos serviços prestados com números de origem e destino das ligações, data, duração das ligações, separado por tipo modalidade de serviços (local fixo-fixo, fixo-móvel, LDN fixo-fixo, fixo-móvel, VC2, VC3, LDI fixo-fixo, fixo-móvel), contendo todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços contratados no processo licitatório.
<b>Instrumento de medição</b>	Conteúdo dos documentos de cobranças enviados pela Contratada e seus anexos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Consulta aos documentos.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação dos itens de detalhamento estipulados no Edital da contratação em cada documento de cobrança.
<b>Início da Vigência</b>	Emissão do primeiro documento de cobrança.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Primeira ocorrência = Pagamento integral e notificação formal Primeira Reincidência = Desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor devido para o período Segunda Reincidência = Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período Terceira ou mais reincidência = Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período e sanções
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência
<b>Observações</b>	Os descontos previstos nas faixas de ajustes não excluem a Contratada de promover a correção/complementação da cobrança com o detalhamento exigido no Edital da contratação.

<b>INDICADOR Nº 03 – Prestação dos serviços de telefonia dentro da efetividade especificada</b>
---

Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir efetividade da prestação de serviços.
<b>Meta a cumprir</b>	Prestar os serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvo casos excepcionais.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de notificação à Contratada e/ou abertura de chamado por meio de canais telefônicos para sanar interrupção de funcionamento.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação das ocorrências registradas no período.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cálculo: $[(\text{total em horas (serviços) efetivamente disponível no mês (d.u.)} - \text{total de horas de interrupção}) / 528\text{h (total em horas dos serviços disponíveis (d.u.)} * (100)$ Considerando: a) Dias úteis no mês (22d.u.).
<b>Início da Vigência</b>	Data de início da efetiva prestação dos serviços.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$98\% \leq 100\% =$ Pagamento integral $96\% \leq 97,9\% =$ Pagamento integral e notificação formal $93\% \leq 95,9\% =$ Desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor devido para o período $90\% \leq 92,9\% =$ Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período $0 \leq 90\% =$ Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período e sanções
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	As ocorrências serão formalizadas pelos usuários do serviço interno, através de comunicados eletrônicos ou outro instrumento interno formal.

INDICADOR Nº 04– Prestação dos serviços de telefonia com qualidade dentro dos padrões vigentes para o setor de telecomunicações	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir que os serviços sejam disponibilizados com qualidade almejada pela contratante.
<b>Meta a cumprir</b>	100% de realização dos serviços sem ruídos, ecos e interrupção involuntária.
<b>Instrumento de medição</b>	Percepção da qualidade e disponibilidade dos serviços mediante notificação dos usuários e documentos de cobrança dos serviços.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação por parte da Contratante, em planilha própria para acompanhamento de ocorrências de sintomas de baixa qualidade dos serviços/Registros próprios.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada ocorrência de ligação com ruído, ecos ou interrupção representa 0,1 pontos a serem descontados da nota mensal de avaliação.
<b>Início da Vigência</b>	Data de início da efetiva prestação dos serviços.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	$9,7 \leq 10 =$ Pagamento integral $9,5 \leq 9,6 =$ Pagamento integral e notificação formal $9,3 \leq 9,4 =$ Desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor devido para o período $9,2 \leq 9,0 =$ Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período $0 \leq 8,9 =$ Desconto de 10% (dez por cento) sobre o valor devido para o período e sanções
<b>Sanções</b>	Conforme Termo de Referência.
<b>Observações</b>	As ocorrências serão formalizadas pelos usuários do serviço interno, através de comunicados eletrônicos ou outro instrumento interno formal.

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 1 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” + Pontos “Indicador 4”
------------------------------	--

- 2 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)]	

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

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

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Cobrança de Serviços não prestados e/ou com valores diferentes do acordado	Sem ocorrência	25	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	15	
	3 ocorrências	10	
	4 ou mais ocorrências	5	
2 - Envio de documentos de cobrança sem detalhamento previsto	Sem ocorrência	25	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	15	
	3 ocorrências	10	
	4 ou mais ocorrências	5	
3 – Prestação dos serviços de telefonia dentro da efetividade especificada	Conforme cálculo do indicador	0-25	
4 – Prestação dos serviços de telefonia com qualidade dentro dos padrões vigentes para o setor de telecomunicações	Sem ocorrência	25	
	1 ocorrência	22,5	
	2 ocorrências	20	
	3 ocorrências	17,5	
	4 ou mais ocorrências	15	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

Recife, data conforme assinatura eletrônica.

Gestor do CINDACTA III

Seção Requisitante



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Instrumento De Medição De Resultado (IMR)
Data/Hora de Criação:	22/04/2026 18:54:58
Páginas do Documento:	4
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	5
Hash MD5:	996b143f5149d711c0527d4ca31390ba
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 JONATHAN GUILHERME BARBOSA DA SILVA no dia 22/04/2026 às 18:24:03 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten YARGO PIMENTEL BELLEZA CAMAROTTI no dia 23/04/2026 às 10:09:39 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major JOÃO FELIPE BUENAGA CAVALCANTI no dia 23/04/2026 às 10:46:08 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Segundo Sargento RICARDO SOARES DE ARAUJO FILHO no dia 23/04/2026 às 13:54:34 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major ANDRÉIA SIMONE NEVES FERREIRA TAVARES no dia 23/04/2026 às 14:06:25 no horário oficial de Brasília.

## CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO