

# 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:
- interrupção do serviço;**
  - atraso no pagamento de salários e outros benefícios;**
  - Cumprimento do plano de manutenção e escala de operação.**
- b. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
- 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 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
<b>Finalidade</b>	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
<b>Meta a cumprir</b>	Menos de duas horas de suspensão ou interrupção do serviço por mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Planilha elaborada pelo fiscal do contrato que contabilize os minutos de atraso e de saídas antecipadas.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência pelo fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor “X” da ocorrência.
<b>Início da Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem atrasos = 25 Pontos 1 hora com atraso = 20 Pontos 2 horas com atraso = 15 Pontos 3 horas com atraso = 10 Pontos 4 horas com atraso = 5 Pontos 5 horas ou mais com atraso = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme termo de referência.

<b>Observações</b>	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.
--------------------	--

<b>INDICADOR Nº 02 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Atenuar/Diminuir ocorrências de atrasos de pagamento
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências
<b>Forma de acompanhamento</b>	Conferência 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 no mês de referência
<b>Início da Vigência</b>	A partir da prestação do serviço
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem ocorrências = 35 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Conforme termo de referência.
<b>Observações</b>	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1o da CLT.

<b>INDICADOR Nº 03 – Cumprimento do plano de manutenção e escala de operação</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários à execução do contrato, e evitar o atraso ou a não entrega dos materiais. Preventivas: Garantir o cumprimento do plano de manutenção previsto nos boletins técnicos; Corretivas: Garantir o rápido atendimento às eventuais demandas corretivas. Escala de operação: Garantir o cumprimento da escala de operação da Casa de Força.
<b>Meta a cumprir</b>	Preventivas: Conclusão das ordens de serviço no mês vigente; Corretivas: Atendimento nos prazos máximos previstos na Especificação Técnica. Escala de Operação: Presença de operador em todos os turnos previstos. Ordem de serviço Não listada: demandas formalizadas pela fiscalização com prazos de acordo a criticidade do serviço.
<b>Instrumento de medição</b>	Preventivas: Sistema Integrado de Logística de Material e Serviços (SILOMS) e demandas formalizadas pela Fiscalização Técnica; Corretivas: Chamados realizadas pela Fiscalização Técnica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Planilha de controle da Fiscalização Técnica.
<b>Periodicidade</b>	Mensal

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$X = \frac{\Sigma(OS\ PREVENTIVA + OS\ CORRETIVA + OS\ NÃO\ LISTADA)}{\Sigma(TOTAL\ DE\ OS)} + \frac{QTDE\ TURNOS\ CUMPRIDOS}{QTDE\ DE\ TURNOS\ PREVISTOS}$
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação dos serviços.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	0,95 até 1: 40 pontos; De 0,9 a 0,95: 30 pontos; De 0,8 a 0,89: 20 pontos.
<b>Sanções</b>	X de 0,5 a 0,8 - multa de 10 % do valor mensal relativo à mão de obra do contrato; X abaixo de 0,5 - multa de 48 % do valor mensal relativo à mão de obra do contrato + rescisão contratual
<b>Observações</b>	Não há.

### 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.

- 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:

<b>Faixas de pontuação de qualidade da ordem de Serviço</b>	<b>Pagamento devido</b>	<b>Fator de Ajuste de nível de Serviço</b>
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)]	

- 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

<b>Indicador</b>	<b>Critério (Faixas de Pontuação)</b>	<b>Pontos</b>	<b>Avaliação</b>
1 – Interrupção dos Serviços	Sem atrasos	25	
	1 hora com atraso	20	
	2 horas com atraso	15	
	3 horas com atraso	10	
	4 horas com atraso	5	
	5 horas ou mais com atraso	0	
2 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
3 – Cumprimento do plano de manutenção e escala de operação	X - 0,95 até 1:	40	
	X - 0,9 a 0,95:	30	
	X - 0,8 a 0,89:	20	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

Recife-PE, vide assinatura eletrônica.

---

IANG DA SILVA AQUINO Cap Eng  
Chefe da Seção de Sistemas Elétricos



MINISTÉRIO DA DEFESA  
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	Apendice IV Instrumento de Medicao de Resultado (IMR)
Data/Hora de Criação:	10/11/2025 18:09:07
Páginas do Documento:	4
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	5
Hash MD5:	0b1155b29b2fc66d3e88ec7d7d3b6334
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 IANG DA SILVA AQUINO no dia 10/11/2025 às 15:23:51 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten ADRIANA NINOMIYA MALTA RIBEIRO no dia 13/11/2025 às 07:50:58 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major JOÃO FELIPE BUENAGA CAVALCANTI no dia 13/11/2025 às 08:19:22 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cap IANG DA SILVA AQUINO no dia 13/11/2025 às 08:22:25 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Major ANDRÉIA SIMONE NEVES FERREIRA TAVARES no dia 22/12/2025 às 10:20:51 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel JOSÉ EVÂNIO GUEDES JUNIOR no dia 23/12/2025 às 08:45:24 no horário oficial de Brasília.

## CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO