INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

OBJETO: SERVIÇOS DE CONTRATAÇÃO DE FORNECIMENTO DE CORDÕES ÓPTICOS E DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TELECOMUNICAÇÕES COM INSTALAÇÕES DE PONTOS DE CABEAMENTO METÁLICO E SERVIÇOS DE CABEAMENTO COM FIBRA ÓTICA, INCLUINDO FORNECIMENTO DE INSUMOS E MÃO DE OBRA DE ACORDO COM AS NECESSIDADES IDENTIFICADAS E EM CONFORMIDADE COM CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS DA REDE LOCAL E SEUS RESPECTIVOS PADRÕES, CONFORME CONDIÇÕES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA, VISANDO ATENDER A DESTACAMENTOS DO CINDACTA I.

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

1.1. 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.

1.2. As Organizações Apoiadas adotarão indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de desempenho previstos, serão aplicadas penalidades determinadas, conforme previsto no Termo de Referência.

2. INDICADOR DE PRAZO DE CORREÇÃO EMERGENCIAL (IPCE)

2.1. Este indicador tem como objetivo definir os prazos máximos aceitáveis para a Correção da Indisponibilidade. O IPCE será apurado periodicamente pela CONTRATANTE, considerando as diferentes Categorias de Severidade estabelecidas. Caso não seja atendido o critério mínimo aqui estabelecido, será aplicada multa conforme previsto no Termo de Referência.

3. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

3.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

3.1.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

3.1.2. A contratante poderá alterar os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada;

3.1.3. O fiscal do contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao representante indicado pela Contratada;

3.1.4. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o representante da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos;

3.1.5. A notificação quanto à existência de irregularidades na prestação dos serviços do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato;

3.1.6. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

3.1.7. O Termo de Notificação será imediatamente apresentado ao representante da Contratada, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob aguarda do Fiscal de Contrato;

3.1.8. Havendo divergência quanto à veracidade dos fatos, deverá o representante da Contratada registrar suas razões no próprio Termo de Notificação.

3.1.9. Em até 05 (cinco) dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à Contratada o resultado da avaliação mensal do serviço;

3.1.10. A Contratada, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela Contratante, os descontos relativos ao acordo;

3.1.11. O Fiscal de Contrato, ao receber da Contratada a faturas, referente à execução do serviço, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados;

3.1.12. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas, os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento;

3.1.13. O sistema de pontuação destinado a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência, dispostas em três níveis de graduação conforme tabela a seguir:

INDICADOR Nº 01 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO		
Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como: ***a) Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço; b) Serviços executados, de maneira relapsa ou descuidados; c) Conduta inadequada; e d) Empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensílio de uso obrigatório.***		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	
Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.	
Meta a cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
Instrumento de medição	Conferência local e preenchimento da planilha de acompanhamento.	
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.	
Periodicidade	Prestação de serviço.	
Mecanismo de Cálculo	O indicador começará sempre com 35 pontos, dos quais será retirado o somatório da pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Deixar de cumprir prazos estabelecidos em Termo de Referência e/ou Edital, para fins de execução do objeto.	1,0 ponto por dia
	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de realizar serviço constante do objeto da contratação, de acordo com a escala e periodicidade estabelecida pela Administração.	0,5 ponto por ocorrência
	Resultado ineficiente da prestação do serviço, tais como: manchas resultante da lavagem, não retirada de sujeira, etc.	0,5 ponto por ocorrência
	Utilização inadequada dos produtos/materiais durante a execução contratual, prejudicando o resultado dos serviços.	0,5 ponto por ocorrência
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme termo de referência.	
Observações	1. Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. 2. O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. 3. A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 02 – INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO		
Situações que caracterizam interrupção na prestação dos serviços que comprometem a rotina ou o patrimônio da instituição, tais como: a) Não cumprimento das obrigações relativas ao serviço após, reiterada solicitação para fazê-lo; b) Ausência do material de consumo obrigatoriamente fornecido pela contratada; c) Reiteradas danificações ao patrimônio; d) Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; e) Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual; e f) Reiterada ausência de material ou equipamento obrigatoriamente fornecido pela Contratada.		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou casofortuito.	
Meta a cumprir	Cumprimento total da execução do objeto.	
Instrumento de medição	Conferência local e preenchimento da planilha de acompanhamento.	
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.	
Periodicidade	Prestação de serviço.	
Mecanismo de Cálculo	O indicador começará sempre com 40 pontos, dos quais será retirado o somatório da pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Recusar-se a executar o serviço sem motivo justificado.	1,0 ponto por ocorrência
	Destruir ou danificar materiais pertencentes ao Contratante por culpa ou dolo do funcionário da Contratada.	2,0 pontos por ocorrência
	Não respeitar os horários para execução do objeto estabelecidos no Termo de Referência e/ou informados pelo Contratante.	0,5 ponto por ocorrência
	Não substituição de materiais danificados pela Contratada em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.	1,0 ponto por ocorrência
Faixas de ajustes no pagamento	Serão registradas as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, pelo fiscal do contrato, e efetuado o desconto no pagamento, conforme tabela de Descontos.	
Sanções	Conforme termo de referência.	
Observações	1. Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. 2. O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. 3. A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Avaliação dos serviços prestados pela Contratada de forma geral: Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa sobre a qualidade do serviços executado e resultado obtido.	
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	Conferência local e preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	Prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Avaliação qualitativa da execução do objeto, por parte do Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Início da Vigência	Conforme contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 25 pontos, conforme resultados da pesquisa: Ótimo = 25 Pontos Bom = 15 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	1. Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores. 2. O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços. 3. A pontuação será zerada para o mês seguinte.

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

4.1.1. 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”

4.1.2. Pontuação máxima de cada indicador:

INDICADOR Nº 01 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	35 PONTOS
INDICADOR Nº 02 – INTERRUPÇÃO DO SERVIÇO	40 PONTOS
INDICADOR Nº 03 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	25 PONTOS

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 serviço executado) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

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

5. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

DESCONTOS	
Pontos	**Desconto**
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor apurado para o mês de ocorrência
1.	O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.
2.	Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
3.	Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada, conforme sanções previstas no Termo de Referência.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR 1	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
INDICADOR 2	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
INDICADOR 3	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	**Descrição**
NOTA FINAL	
PERÍODO DE AFERIÇÃO	
PONTUAÇÃO FINAL	
Observações:	

MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	APENDICE N - Instrumento Medição Resultados
Data/Hora de Criação:	17/06/2026 16:51:07
Páginas do Documento:	7
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	8
Hash MD5:	9d2262cb9e6765ea849240005868ef63
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 Major LEANDRO MOURA ALVES no dia 01/07/2026 às 10:40:55 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten JULIANO BALÇANTE PEREIRA no dia 01/07/2026 às 12:30:07 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten ANSELMO DA MATA SILVA no dia 01/07/2026 às 16:21:36 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten GILNEI KRAFTZUK no dia 02/07/2026 às 08:25:32 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Civil MARCELO CAMPOS RUSSO no dia 02/07/2026 às 10:15:59 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Cel DIEGO ILVO HENNIG no dia 02/07/2026 às 13:16:16 no horário oficial de Brasília.

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO