

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 **cinco** indicadores de qualidade:
 - i. Hora de interrupção dos serviços da plataforma de gerenciamento de frota conforme o TR;
 - ii. Funcionalidade da plataforma web integrada ao sistema de gerenciamento de frota;
 - iii. Funcionalidade do aplicativo mobile (IOS e ANDROID) integrado ao sistema de gerenciamento de frota;
 - iv. Quantidades suficientes de credenciados para cada tipo de serviço de manutenção do item 3.2 do na Região Metropolitana de Recife-PE e demais Regiões do Nordeste do Brasil; e
 - v. Qualidade dos serviços prestados no contrato.
- 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 – Hora de interrupção dos serviços da plataforma de gerenciamento de frota conforme o TR	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação do serviço.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	Mensalmente durante a vigência do contrato
Mecanismo de Cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor “X” da ocorrência.
Início da Vigência	assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos, conforme resultados da pesquisa: Sem interrupções do serviço = 20 Pontos 8 h mensais sem o serviço = 16 Pontos 16 h mensais sem o serviço = 12 Pontos 24 h mensais sem o serviço = 8 Pontos 48 h mensais sem o serviço = 4 Pontos 72 h mensais ou mais sem o serviço = 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 – Funcionalidade da plataforma web integrada ao sistema de gerenciamento de frota	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade adequada da funcionalidade da plataforma devidamente integrada ao sistema de gerenciamento de frota solicitado no termo de referência
Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação do serviço.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	Mensalmente durante a vigência do contrato
Mecanismo de Cálculo	Análise por parte do Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Início da Vigência	assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos, conforme resultados da pesquisa: Excelente = 20 pontos Ótimo = 16 Pontos Bom = 12 Pontos Regular = 8 Pontos Ruim = 4 Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

INDICADOR Nº 03 – Funcionalidade do Aplicativo Mobile (IOS e ANDROID) Integrado ao Sistema de Gerenciamento de Frota	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade adequada da funcionalidade da plataforma devidamente integrada ao sistema de gerenciamento de frota solicitado no termo de referência
Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação do serviço.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	Mensalmente durante a vigência do contrato
Mecanismo de Cálculo	Análise por parte do Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Início da Vigência	assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos, conforme resultados da pesquisa: Excelente = 20 pontos Ótimo = 16 Pontos Bom = 12 Pontos Regular = 8 Pontos Ruim = 4 Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

INDICADOR Nº 04 – Quantidades suficientes de credenciados para cada tipo de serviço de manutenção do item 3.2 do TR na Região Metropolitana de Recife-PE e demais Regiões do Nordeste do Brasil	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a quantidade de oficinas credenciadas necessárias para saudável pesquisa de preços na plataforma, devidamente treinada no sistema de gerenciamento de frota solicitado no termo de referência, para cada tipo de serviço descrito no item 3.2 do TR
Meta a cumprir	Garantir a qualidade da prestação do serviço.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	Mensalmente durante a vigência do contrato
Mecanismo de Cálculo	Análise por parte do Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Início da Vigência	assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos, conforme resultados da pesquisa: - Região Metropolitana de Recife-PE: Maior que 10 empresas = 20 pontos 8 a 10 empresas = 16 pontos 5 a 7 empresas = 12 pontos 2 a 4 empresas = 8 pontos 1 empresa = 4 pontos Sem empresas = 0 ponto - Demais Regiões do Nordeste do Brasil: Maior que 5 empresas = 20 pontos 4 a 5 empresas = 15 pontos 2 a 3 empresas = 10 pontos 1 empresa = 5 pontos Sem empresas = 0 ponto
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

INDICADOR Nº 05– Qualidade dos Serviços Mecânicos 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	Mensalmente durante a vigência do contrato
Mecanismo de Cálculo	Avaliação qualitativa da execução do objeto, por parte do Fiscal designado pelo Setor Solicitante.
Início da Vigência	assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos, conforme resultados da pesquisa: Excelente = 20 pontos Ótimo = 16 Pontos Bom = 12 Pontos Regular = 8 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

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 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” + Pontos “Indicador 5”
------------------------------	---

- 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)]	

- 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

Região Metropolitana de Recife-PE

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Hora de interrupção dos serviços da plataforma de gerenciamento de frota conforme p TR	Sem interrupções do serviço	20	
	8 h mensais sem serviço	16	
	16 h mensais sem serviço	12	
	24 h mensais sem serviço	8	
	48 h mensais sem serviço	4	
	72 h mensais sem serviço	0	
2 – Funcionalidade da plataforma web integrada ao sistema de gerenciamento de frota	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	
3 – funcionalidade do aplicativo mobile (IOS e ANDROID) integrado ao sistema de gerenciamento de frota	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	
4 – Quantidades suficientes de credenciados para cada tipo de serviço de manutenção do item 3.2 do TR na Região Metropolitana de Recife-PE e demais Regiões do Nordeste do Brasil	Maior que 10 empresas	20	
	8 a 10 empresas	16	
	5 a 7 empresas	12	
	2 a 4 empresas	8	
	1 empresa	4	
	Sem empresas	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados no contrato	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	

Demais Regiões do Nordeste do Brasil

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Hora de interrupção dos serviços da plataforma de gerenciamento de frota conforme p TR	Sem interrupções do serviço	20	
	8 h mensais sem serviço	16	
	16 h mensais sem serviço	12	
	24 h mensais sem serviço	8	

	48 h mensais sem serviço	4	
	72 h mensais sem serviço	0	
2 – Funcionalidade da plataforma web integrada ao sistema de gerenciamento de frota	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	
3 – funcionalidade do aplicativo mobile (IOS e ANDROID) integrado ao sistema de gerenciamento de frota	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	
4 – Quantidades suficientes de credenciados para cada tipo de serviço de manutenção do item 3.2 do TR nas demais Regiões do Nordeste do Brasil	Maior que 5 empresas	20	
	4 a 5 empresas	15	
	2 a 3 empresas	10	
	1 empresa	5	
	Sem empresas	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados no contrato	Excelente	20	
	Ótimo	16	
	Bom	12	
	Regular	8	
	Ruim	4	
	Insatisfatório	0	

Recife, _____ de _____ de 2024.

ROGÉRIO FELIX DE LIMA COELHO 1T QOEA SVE
Presidente da Equipe de Planejamento



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	ANEXO C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
Data/Hora de Criação:	08/04/2024 13:12:23
Páginas do Documento:	6
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	7
Hash MD5:	c7e2966ab100f99fd23775d94174a646
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 1º Ten ROGERIO FELIX DE LIMA COELHO no dia 22/04/2024 às 18:06:36 no horário oficial de Brasília.