



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
CMM – 8.ª RM
HOSPITAL DE GUARNIÇÃO DE MARABÁ

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DISPOSIÇÕES INICIAIS

- 1.1.** Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é parte integrante dos contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços do Pregão Eletrônico SRP nº **[XX/2026]** do Hospital de Guarnição de Marabá (Processo Administrativo nº 64591.004667/2026-07), cujo objeto é a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos odontológicos, com fornecimento de peças, conforme o Termo de Referência nº 61/2026.
- 1.2.** O IMR aplica-se a cada contrato firmado pelo órgão gerenciador (Hospital de Guarnição de Marabá) e pelos órgãos participantes (23º Batalhão Logístico de Selva e 23ª Brigada de Infantaria de Selva), sendo a medição realizada separadamente pela fiscalização de cada órgão contratante, sobre os serviços executados em suas instalações.
- 1.3.** O preço fixado em contrato refere-se à execução dos serviços com a máxima qualidade. A execução contratual que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional, segundo os critérios descritos neste IMR, que regulamenta a retenção ou glosa prevista nos subitens 7.2 a 7.4 do Termo de Referência.
- 1.4.** Tais ajustes visam assegurar o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais imperfeições em sua execução, com a dedução aqui mensurada.
- 1.5.** Eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão apurados em processo administrativo próprio, podendo resultar na aplicação das sanções previstas no item 8 do Termo de Referência, sem prejuízo de possível extinção do contrato.
- 1.6.** Terminado o mês de prestação dos serviços, a fiscalização apresentará à CONTRATADA e ao setor responsável pelo pagamento a Ficha de Apuração Mensal (item 5) e, havendo irregularidades, o Relatório de Ocorrências, separando as ocorrências técnicas das administrativas.

2. INDICADORES

Empresa Contratada: XXXXXXXX Número do Contrato: XX/202X Órgão Contratante: XXXXXXXX Mês/ano da Verificação: XX/202X			
Indicador	Critério de avaliação e forma de cálculo	Meta	Peso (pontos)
I1 – Cumprimento do cronograma de manutenção preventiva	Preventivas executadas no mês previsto no cronograma aprovado, com OS atestada pela fiscalização (subitens 5.2, 5.3 e 7.3 do TR). Cálculo: preventivas realizadas ÷ preventivas programadas para o mês × 100.	100%	25
I2 – Prazo de atendimento corretivo	Chamados atendidos no local dentro do prazo do subitem 5.4.2 do TR, contado da abertura do chamado por e-mail ou outro meio escrito. Cálculo: chamados atendidos no prazo ÷ chamados abertos no mês × 100.	≥ 95%	20

I3 – Prazo de conclusão do reparo	Reparos concluídos, com equipamento em plena operação, em até 10 (dez) dias úteis após o diagnóstico, ou na prorrogação aceita pela fiscalização, respeitado o limite de 30 (trinta) dias corridos (subitem 5.4.4 do TR). Cálculo: reparos concluídos no prazo ÷ reparos com prazo vencido no mês × 100.	≥ 90%	20
I4 – Efetividade dos serviços (ausência de retrabalho)	Intervenções sem reincidência do mesmo defeito durante a garantia de 90 (noventa) dias e, havendo reincidência, correção sem custo em até 5 (cinco) dias úteis (subitens 5.13 e 7.3 do TR). Cálculo: intervenções sem retrabalho ou com retrabalho corrigido no prazo ÷ intervenções em garantia no mês × 100.	≥ 95%	15
I5 – Qualidade da documentação técnica	OS com diagnóstico, causa da falha, peças substituídas, testes realizados e situação final do equipamento, e relatório mensal por equipamento entregue com a nota fiscal (subitens 5.4.3, 5.4.5 e 5.9 do TR). Cálculo: OS completas e conformes ÷ OS emitidas no mês × 100.	100%	10
I6 – Conformidade operacional	Verificações da fiscalização sobre: peças novas, originais ou de qualidade equivalente (5.5); técnicos identificados, com EPI e ferramental adequados (5.8); comunicação prévia de 15 dias para serviços que paralise equipamentos (5.3); recolhimento de equipamento com Guia de Recolhimento (5.7); e destinação adequada das peças substituídas (4.1.5). Cálculo: verificações conformes ÷ verificações realizadas no mês × 100.	100%	10
Total			100

Total de pontos: 100

3. METODOLOGIA DE CÁLCULO

3.1. Cada indicador será apurado mensalmente, com base nos registros do período de referência.

3.2. Percentual de cumprimento = quantidade de itens atendidos ÷ quantidade de itens avaliados × 100.

3.3. Pontuação do indicador: atingida a meta, o indicador recebe a pontuação integral do seu peso; não atingida, recebe o peso multiplicado pelo percentual de cumprimento apurado (Pontos = Peso × Percentual ÷ 100).

3.4. O IMR do mês corresponde à soma das pontuações dos seis indicadores, variando de 0 a 100 pontos.

3.5. Não havendo evento a avaliar em determinado indicador no mês (por exemplo, nenhum chamado corretivo aberto), o indicador receberá a pontuação integral.

3.6. Exemplo: no mês foram programadas 20 preventivas e realizadas 18 (90%, abaixo da meta de 100%): $I1 = 25 \times 90 \div 100 = 22,5$ pontos. Mantidos os demais indicadores na meta, o IMR será de 97,5 pontos (faixa Excelente).

4. FAIXAS DE DESEMPENHO

Resultado do IMR	Classificação	Consequência
95 a 100 pontos	Excelente	Pagamento integral
90 a 94,99 pontos	Adequado	Pagamento integral, com registro da ocorrência
80 a 89,99 pontos	Regular	Desconto de 2% sobre o valor mensal faturado
70 a 79,99 pontos	Insatisfatório	Desconto de 5% sobre o valor mensal faturado

Resultado do IMR	Classificação	Consequência
Abaixo de 70 pontos	Crítico	Desconto de 10% sobre o valor mensal faturado, sem prejuízo da apuração de responsabilidade para aplicação de sanção

- 4.1.** Os descontos do IMR e as glosas por atraso previstas no subitem 7.3 do Termo de Referência, somados, não excederão 10% (dez por cento) do valor mensal faturado (subitem 7.4 do TR).
- 4.2.** Obtenção de IMR na faixa Insatisfatório ou Crítico por 2 (dois) meses consecutivos ou 3 (três) alternados, no período de 12 (doze) meses, será comunicada ao gestor do contrato para apuração de responsabilidade, nos termos do item 8 do TR.

5. FICHA DE APURAÇÃO MENSAL

Indicador	Itens avaliados	Itens atendidos	% apurado	Meta	Peso	Pontos obtidos
I1 – Cronograma de preventivas				100%	25	
I2 – Prazo de atendimento corretivo				≥ 95%	20	
I3 – Prazo de conclusão do reparo				≥ 90%	20	
I4 – Efetividade (retrabalho)				≥ 95%	15	
I5 – Documentação técnica				100%	10	
I6 – Conformidade operacional				100%	10	
IMR do mês (soma dos pontos)						
Classificação / desconto aplicado						

Relatório de Ocorrências

Data	Chamado / OS	Equipamento (nº/local)	Descrição da ocorrência	Natureza (T/A)*	Indicador

* T = técnica; A = administrativa.

6. OCORRÊNCIAS GRAVES

Independentemente da pontuação obtida, as ocorrências abaixo serão registradas e comunicadas ao gestor do contrato para apuração de responsabilidade:

- deixar de executar, sem justificativa aceita, as preventivas programadas de um mesmo equipamento por 2 (dois) meses consecutivos;
- manter equipamento inoperante por prazo superior a 30 (trinta) dias corridos contados do diagnóstico (subitem 5.4.4 do TR);
- empregar peças reconcondicionadas, remanufaturadas ou incompatíveis com as especificações do TR (subitem 5.5);
- retirar equipamento das instalações sem autorização da fiscalização e sem Guia de Recolhimento (subitem 5.7);
- cobrar em separado peças, materiais ou deslocamentos já incluídos no preço unitário (subitem 5.5);
- deixar de reparar danos causados às instalações ou aos equipamentos do CONTRATANTE (subitem 5.8);
- apresentar OS ou relatórios com informações incompatíveis com os serviços efetivamente executados.

7. FONTES DE AFERIÇÃO

A apuração dos indicadores será feita com base nos seguintes registros:

- plano e cronograma de manutenção preventiva aprovados, por equipamento (subitem 5.2 do TR);

- registros de abertura de chamados, com data e hora (e-mail ou outro meio escrito);
- Ordens de Serviço atestadas pela fiscalização, com diagnóstico e situação final;
- relatório mensal da CONTRATADA, por equipamento (subitem 5.9 do TR);
- Guias de Recolhimento e registros de devolução de equipamentos;
- registros de intervenções em garantia e de reincidência de defeitos;
- anotações da fiscalização no histórico de gerenciamento do contrato.

8. RESPONSABILIDADE DA FISCALIZAÇÃO

Compete aos fiscais técnico e administrativo de cada órgão contratante (subitens 6.9 a 6.11 do TR):

- acompanhar a execução dos serviços e atestar as OS;
- registrar as ocorrências verificadas no histórico de gerenciamento do contrato;
- conferir as OS e o relatório mensal apresentados pela CONTRATADA;
- preencher a Ficha de Apuração Mensal e calcular o IMR do período;
- comunicar à CONTRATADA as não conformidades apuradas;
- assegurar o contraditório, com a análise das justificativas apresentadas;
- informar ao gestor do contrato o resultado do IMR, para o recebimento definitivo e a indicação do valor a ser faturado.

9. DESCONTO E PAGAMENTO

- 9.1.** O desconto decorrente do IMR incidirá exclusivamente sobre o valor faturado no mês de referência em que forem constatados os descumprimentos, não se confundindo com a aplicação de sanções administrativas.
- 9.2.** A aplicação do desconto será precedida do registro da ocorrência e da comunicação à CONTRATADA, que poderá apresentar justificativa no prazo fixado pela fiscalização, compatível com os prazos de recebimento do item 7 do TR. Justificativa aceita afasta a ocorrência da apuração do indicador.
- 9.3.** Intervenções não executadas não são faturadas (subitem 7.3 do TR); o desconto do IMR incide sobre o valor das intervenções efetivamente executadas e faturadas no mês.
- 9.4.** O gestor do contrato comunicará à CONTRATADA o valor a ser faturado, já deduzidos os descontos do IMR (subitem 7.9.4 do TR). Havendo controvérsia, será paga a parcela incontroversa (subitem 7.10 do TR).

10. PERIODICIDADE

A medição do IMR será mensal e coincidirá com o período do relatório mensal de OS e com o recebimento provisório dos serviços (subitem 7.5 do TR). Reparos iniciados em um mês e concluídos no seguinte serão apurados no mês de vencimento do prazo de conclusão.

11. DISPOSIÇÃO FINAL

O IMR é instrumento de acompanhamento e gestão da qualidade da execução contratual e não cria obrigações além das previstas no Termo de Referência e no contrato. A avaliação considerará as condições efetivamente disponibilizadas para a execução do serviço, excluindo-se as situações comprovadamente atribuíveis ao CONTRATANTE (como indisponibilidade do equipamento ou do local no horário agendado), caso fortuito ou força maior.

Marabá, PA, DD de MMM de 202X.

NOME COMPLETO – P/G
Fiscal de Contrato

NOME COMPLETO – P/G
Gestor de Contratos

NOME COMPLETO
Representante da Empresa