



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO**

**APENDICE III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Pregão 93/2026

**Contratação de serviços de Gerenciamento de Integrado, na modalidade Facilities Managemme
Processo Administrativo nº 64535.050467/2026-92**

1. Diretrizes Gerais e Finalidade do IMR

1.1 O **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** constitui o mecanismo compulsório de avaliação contínua da qualidade, celeridade e eficiência da prestação dos serviços de Facilities Management contratados pelo Estado-Maior do Exército (EME). Sua finalidade é vincular o pagamento mensal estritamente ao desempenho efetivamente entregue, garantindo a adequação dos serviços aos Acordos de Nível de Serviço (SLA) fixados no Termo de Referência e nos Apêndices Técnicos (Anexos A a K).

1.2 A gestão do IMR fundamenta-se nos princípios da transparência, motivação, proporcionalidade, eficiência e interesse público, respaldada pelo Art. 140 da Lei nº 14.133/2021 e pelas normas do Governo Federal para contratações públicas.

2. Metodologia de Avaliação e Ciclo Mensal de Medição

2.1 A avaliação de desempenho será apurada mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato, abrangendo o período compreendido entre o primeiro e o último dia útil de cada mês de prestação dos serviços.

2.2 As fontes de informação para alimentação do IMR compreendem:

- Registros do sistema informatizado de Help Desk / CMMS fornecido pela Contratada;
- Ordens de Serviço (OS) atestadas com Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo em até 05 (cinco) dias úteis;
- Checklists de inspeção física do PMOC e relatórios técnicos das manutenções preventivas e corretivas;

- Relatórios de auditoria e vistorias amostrais in loco realizadas pela fiscalização militar/administrativa do EME.

3. Matriz de Indicadores de Desempenho (KPIs/SLAs)

3.1 A avaliação do desempenho da Contratada baseia-se em 6 (seis) indicadores essenciais de qualidade e prazos operacionais, conforme detalhado na matriz a seguir:

Item	Indicador de Desempenho	Meta / Padrão Exigido	Unidade de Medida	de	Instrumento de Aferição	de	Peso / Impacto
1	SLA de Atendimento de Urgência / Crítico	100% dos chamados iniciados em até 24h úteis (ou 2h em emergências)	% de cumpridas	OS no	Sistema Help Desk / OS assinada		25%
2	SLA de Atendimento Ordinário / Programável	≥ 95% dos chamados iniciados em até 3 dias úteis	% de cumpridas	OS no	Sistema Help Desk / OS assinada		20%
3	Qualidade Técnica e Aceite sem Ressalvas	≥ 98% das OSs aprovadas no Recebimento Definitivo (5 dias)	% de aceitas	OSs sem	Laudo do Fiscal Técnico / OS		25%
4	Cumprimento da Preventiva (PMOC/Bebedouros)	100% dos equipamentos preventivados nos ciclos programados	% de cronograma preventivo cumprido	de	Checklists PMOC / Relatórios		15%
5	Disponibilidade da Central Help Desk/CMMS	Disponibilidade ≥ 99% em dias úteis no horário administrativo	% de uptime do sistema/atendimento		Logs do Sistema / Help Desk		10%
6	Segurança do Trabalho e Normas Ambientais	Zero infrações de EPIs, NRs (10, 17, 35), ANVISA e IBAMA	Ocorrências registradas	por mês	Relatório de Vistoria / Fiscalização		5%

4. Escala de Desconto e Fatores de Glosa Financeira

4.1 A apuração dos indicadores resultará em faixas de desempenho que determinarão eventuais deduções/glosas sobre o valor total da medição mensal dos serviços, conforme os critérios estabelecidos abaixo:

Faixa Mensal	de Desempenho	Índice de Aprovamento / Tolerância	Ação Administrativa	Percentual de Glosa na Fatura Mensal
Faixa A - Excelente		Atendimento $\geq$ 98% das metas de SLA e Qualidade	Pagamento Integral (100% da medição)	0% (Sem desconto)
Faixa B - Bom		Atendimento entre 90% e 97,9% das metas	Notificação de Alerta e Adequação	2% de desconto no valor mensal
Faixa C - Regular		Atendimento entre 80% e 89,9% das metas	Advertência Formal + Plano de Ação	5% de desconto no valor mensal
Faixa D - Insuficiente		Atendimento entre 70% e 79,9% das metas	Abertura de Processo Sancionatório	10% de desconto no valor mensal
Faixa E - Inaceitável		Atendimento $<$ 70% das metas ou reincidência	Processo de Rescisão + Sanção Administrativa	15% de desconto + Glosa direta das OSs não conforme

5. Regras Específicas de Reexecução e Prazo de Defesa

5.1 Reexecução sem Ônus: A aplicação das glosas não exime a Contratada da obrigação de refazer ou corrigir os serviços rejeitados pela fiscalização no prazo máximo de **03 (três) dias úteis** (ou prazo menor fixado para chamados de urgência), às suas expensas, sem prejuízo da incidência dos descontos aplicáveis pelo atraso inicial.

5.2 Contraditório e Ampla Defesa: Apurada a inconformidade na medição mensal, a Contratada será formalmente notificada para, querendo, apresentar justificativa técnica no prazo de **05 (cinco) dias úteis**. Caso a justificativa seja acolhida pelo Gestor do Contrato (ex: indisponibilidade comprovada de acesso por razões de segurança do EME ou força maior), o desconto correspondente deixará de ser aplicado.