



35985211



08106.016010/2025-57



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional de Segurança Pública
Coordenação de Procedimentos Licitatórios

ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultados apresenta critérios de avaliação da 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. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir de seu respectivo edital de licitação e demais anexos.
- 1.3. Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa nº 05, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, foi estabelecido como Método de Avaliação da Execução dos Serviços este Instrumento de Medição de Resultado, cuja metodologia é baseada a partir de Indicadores Mínimos de Desempenho (IMD).
- 1.4. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos IMD para a execução de cada item e subitem dos serviços a serem contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação da Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
- 1.5. A mensuração de IMD é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
- 1.6. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente e separadamente para cada item deste Instrumento, conforme tabelas aqui registradas, tendo como referência a prestação dos serviços realizados no respectivo mês.
- 1.7. Caso a soma total das penalidades aplicadas em função do não atendimento dos indicadores ultrapasse 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo, será considerado para efeito de desconto no valor mensal previsto para o pagamento o percentual de 30% (trinta por cento).
- 1.8. A incidência reiterada do percentual máximo de glosa aqui registrado ensejará em instrução processual para rescisão de contrato.
- 1.9. Havendo descumprimento do IMD, em que fique caracterizado evento alheio ao controle do CONTRATANTE, poderão ser realizados ajustes na mensuração do IMD pela equipe de fiscalização.

- 1.10. Todos os prazos considerados neste Instrumento serão contados em dias corridos, salvo disposição expressa em contrário.
- 1.11. Quando houver conflitos entre as glosas previstas neste instrumento, prevalecerá a mais específica.
- 1.12. Este instrumento é parte integrante do edital da licitação e estabelecerá as condições em que lhe forem complementares.
- 1.13. Os prazos e as porcentagens das glosas poderão ser revisados a pedido da equipe de fiscalização mediante manifestação fundamentada e devidamente aprovada pelo gestor do contrato.

2. IMD PARA RESPOSTA/CUMPRIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

- 2.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida pela capacidade de tempo de resposta às solicitações de informações do CONTRATANTE ou tempo de atendimento ao cumprimento das obrigações impostas em edital e anexos.
- 2.2. A finalidade desse indicador é mensurar o atendimento às solicitações formais do CONTRATANTE, mais especificamente na determinação do cumprimento das obrigações contratuais ou solicitações diversas pertinentes à prestação dos serviços.
- 2.3. A meta a cumprir por parte da CONTRATADA é o término da prestação dos serviços no mês com o pleno atendimento às requisições do CONTRATANTE.
- 2.4. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pelo CONTRATANTE o mais breve possível.
- 2.5. A mensuração dos indicadores se divide entre tempo de resposta a informações demandadas pelo CONTRATANTE, a exemplo do envio de documentos dos colaboradores alocados no contrato; ou tempo de cumprimento a solicitações de execução contratual, a exemplo da instalação de componentes faltosos.
- 2.6. Todas as solicitações do CONTRATANTE estarão obrigatoriamente vinculadas às disposições contidas em Edital e anexos.
- 2.7. Salvo disposição expressa em contrário, os prazos para atendimento às solicitações deste IMD serão de 05 (cinco) dias úteis.

Tempo de resposta/cumprimento às solicitações da contratante		
Indicador	Critério de medição (por dia por evento)	% de glosa sobre a fatura mensal
Tempo de resposta (solicitação de informações)	Até a data acordada	Aceito sem glosa
	Até 03 dias de atraso	0,04% ao dia/evento
	Acima de 03 dias de atraso	0,03% ao dia/evento
Tempo de cumprimento (solicitação de execuções)	Até a data acordada	Aceito sem glosa
	Até 03 dias de atraso	0,04% ao dia/evento
	Acima de 03 dias de atraso	0,03% ao dia/evento

3. IMD PARA DISPONIBILIDADE DA FROTA DE AERONAVES

- 3.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida a partir do tempo de disponibilidade mensal para voo, entre o primeiro e último dia do mês, calculado

individualmente para cada aeronave.

3.2. Os dias de indisponibilidade serão atualizados diariamente pela equipe de fiscalização e a informação repassada à CONTRATADA ao fim de cada quinzena somente para efeitos informativos, possibilitando a atuação proativa na adoção de medidas necessárias à garantia dos IMD previstos neste Termo de Referência.

3.3. A glosa a ser aplicada em caso de descumprimento do IMD estabelecido será sobre o valor total faturado no respectivo mês das ocorrências, valor este apresentado na proposta da licitação e pago mensalmente pelo CONTRATANTE.

3.4. É obrigação da CONTRATADA informar imediatamente ao CONTRATANTE a situação de indisponibilidade da aeronave.

3.5. O comandante da aeronave ou o responsável pela manutenção, formalmente indicado pela contratada, é o responsável direto pela comunicação de indisponibilidade da aeronave.

3.6. A finalidade desse indicador é mensurar o nível de eficiência da CONTRATADA em manter disponível a frota de aeronaves. O que se busca é manter o nível de disponibilidade da frota de acordo com o planejado nas operações aéreas, além de evitar dispêndio de recursos públicos com aeronave parada.

3.7. A meta a cumprir é o índice mensal de 100% de disponibilidade.

3.8. O CONTRATANTE disponibilizará uma franquia de 05 (cinco) dias corridos de indisponibilidade, por mês e por aeronave.

3.9. Essa franquia é destinada a paradas por manutenções programadas ou não, por serviços eventuais na aeronave ou quaisquer outros motivos que não possibilitem à aeronave realizar as operações nos padrões mínimos de segurança permitidos pelos manuais técnicos das aeronaves e/ou normativos das diversas entidades de controle e regulação aeronáutica.

3.10. O prazo mensal aceitável de cinco dias de indisponibilidade por aeronave se baseia na média de horas voadas por mês e na complexidade das rotinas de inspeções das aeronaves. Caso essas estimativas se alterem ao longo do contrato, os prazos serão devidamente revisados pela equipe de fiscalização.

3.11. O prazo mensal aceitável de cinco dias de indisponibilidade por aeronave poderá ser revisado, tanto para acréscimo quanto para redução, de acordo com as rotinas de execução do contrato, condicionado à realização de reuniões técnicas entre os componentes da equipe de gestão e fiscalização do contrato e ao aviso prévio à CONTRATADA.

3.12. O mecanismo de cálculo da indisponibilidade se baseia no período que exceder 05 (cinco) dias de indisponibilidade por mês e por aeronave.

3.13. O início da indisponibilidade é contado da seguinte forma:

3.13.1. Para aeronave com programação de voo ou engajada em missão que não possa ser concluída: a indisponibilidade conta a partir da mesma data, contando o dia completo como indisponível.

3.13.2. Para aeronave sem programação de voo no dia, ou que tenha já concluído missão na mesma data: a indisponibilidade é contada a partir do dia seguinte.

3.14. Por conta de eventos excepcionais, devidamente apresentados e fundamentados com antecedência pela CONTRATADA (p. ex. manutenções programadas de maior monta ou diretivas emitidas pelo fabricante), cujas justificativas sejam acatadas pelo CONTRATANTE, os prazos poderão exceder aqueles dispostos neste IMD.

3.15. A CONTRATADA deverá encaminhar informações que justifiquem o descumprimento do IMD para análise da equipe de fiscalização técnica. As justificativas poderão ser aceitas pelo CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou alheios ao controle da CONTRATADA.

- 3.16. Havendo descumprimento do IMD, devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE, o período de indisponibilidade será desconsiderado para efeito de cálculo do índice no mês de ocorrência.
- 3.17. Os prazos de indisponibilidade aqui dispostos não serão cumuláveis entre os meses, nem transferíveis entre as aeronaves.
- 3.18. Os períodos previstos para as grandes manutenções programadas ou grandes serviços de manutenção deverão ser estabelecidos em reunião inicial com o CONTRATANTE e, caso seja necessário, as alterações deverão ser realizadas preferencialmente nas reuniões periódicas entre as partes.
- 3.19. Para fins de fundamentação dos períodos aceitáveis de indisponibilidade por serviços de manutenção, a CONTRATADA poderá apresentar tabela com a quantidade de Homem/Hora necessários à execução do serviço, conforme disponibilidade no portfólio da empresa, em seu programa ou manual geral de manutenção, ou também nos manuais das aeronaves.
- 3.20. Para fins de cálculo, considera-se "I" como dias indisponíveis.

Disponibilidade da Frota		
Indicador	Critério de medição (por dia por aeronave)	% de glosa sobre o valor mensal faturado sobre o período que exceder o quinto dia de indisponibilidade
Disponibilidade da frota	$I < 5$ dias	Aceito sem glosa
	$5 < I \leq 10$ dias	0,10% por dia/aeronave
	$10 < I \leq 20$ dias	0,09% por dia/aeronave
	$20 < I \leq 30$ dias	0,08% por dia/aeronave

4. IMD PARA DISPONIBILIDADE DA FROTA DE CAMINHÕES TANQUE

- 4.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida considerando os aspectos de logística de abastecimento, cujo termo inicial de contagem dos prazos dar-se-á a partir de solicitação de movimentação do caminhão e início do seu deslocamento, assim como seus dias de indisponibilidade.
- 4.2. O tempo de atraso para início do deslocamento será contabilizado pela equipe de fiscalização e a informação repassada à CONTRATADA ao fim de cada quinzena somente para efeitos informativos, possibilitando a atuação proativa na adoção de medidas necessárias à garantia dos IMD previstos neste Termo de Referência.
- 4.3. A glosa a ser aplicada em caso de descumprimento do IMD incidirá sobre o valor total faturado no respectivo mês das ocorrências, valor este apresentado em correspondência com a proposta da licitação e o volume de horas voadas mensalmente pela CONTRATADA.
- 4.4. É obrigação da CONTRATADA informar imediatamente ao CONTRATANTE a situação de atraso/indisponibilidade do caminhão, quando houver solicitação de movimentações.
- 4.5. A finalidade desse indicador é mensurar o nível de eficiência da CONTRATADA em manter disponível a frota de caminhões. O que se busca é manter o nível de disponibilidade da frota para atender as operações aéreas, além de evitar dispêndio de recursos públicos com aeronave parada e suspensão de missões por falta de combustível nos helicópteros.
- 4.6. A CONTRATADA deverá iniciar o deslocamento do caminhão em até 24 horas após a solicitação do CONTRATANTE.
- 4.7. Após as 24 horas da solicitação do caminhão, o CONTRATANTE irá aplicar uma porcentagem de glosa no valor mensal faturado, sobre o período que excede as 24 horas de atraso, conforme tabela abaixo. Para fins de cálculo, considera-se "A" como horas atrasadas.

Disponibilidade da frota em missões		
Indicador	Critério de medição (por horas de atraso/caminhão)	% de glosa sobre o valor mensal faturado sobre o período que exceder o terceiro dia de indisponibilidade
Disponibilidade da frota	$0 \leq 24$ horas	Sem glosa (Aceito)
	$24 < A \leq 48$ horas	0,01% hora/caminhão
	$48 < A \leq 72$ horas	0,009% hora/caminhão

4.8. O indicador para disponibilidade de frota disposto na tabela acima se aplica a qualquer impossibilidade de deslocamento não comunicada previamente ao CONTRATANTE.

4.9. A meta a cumprir é o índice mensal de 100% de disponibilidade.

4.10. Além das circunstâncias acima, o CONTRATANTE disponibilizará uma franquia de 03 (três) dias corridos de indisponibilidade, por mês e por caminhão, para manutenções, inspeções ou serviços agendados previamente.

4.11. Essa franquia é destinada a paradas por manutenções, por serviços eventuais no caminhão ou quaisquer outros motivos que não possibilitem ao caminhão realizar o trabalho nos padrões mínimos de segurança permitidos pelos manuais técnicos e/ou normativos das diversas entidades de controle e regulação de transporte terrestre.

4.12. O prazo mensal aceitável de três dias de indisponibilidade por caminhão se baseia nas rotinas de inspeções/manutenções, tendo em vista os locais de difícil acesso em que os caminhões trafegam. Caso essas estimativas se alterem ao longo do contrato, os prazos serão devidamente revisados pela equipe de fiscalização.

4.13. O prazo mensal aceitável de três dias de indisponibilidade por caminhão poderá ser revisado, tanto para acréscimo quanto para redução, de acordo com as rotinas de execução do contrato, condicionado à realização de reuniões técnicas entre os componentes da equipe de fiscalização do contrato e ao aviso prévio à CONTRATADA.

4.14. O mecanismo de cálculo da indisponibilidade se baseia no período que exceder 03 (três) dias de indisponibilidade por mês e por caminhão.

4.15. O prazo de início da indisponibilidade é contado da seguinte forma:

4.15.1. Para o caminhão tanque com programação prévia de deslocamento para missão ou durante sua execução que não possa ser iniciado: a indisponibilidade é contada a partir da mesma data, contando o dia completo como indisponível (0 a 24 horas).

4.15.2. Para o caminhão sem programação prévia de deslocamento no dia, ou que tenha já concluído missão na mesma data: a indisponibilidade é contada a partir do dia seguinte.

4.16. Por conta de eventos excepcionais, devidamente apresentados e fundamentados com antecedência pela CONTRATADA (p. ex. manutenções programadas de maior monta ou diretivas emitidas pelo fabricante), cujas justificativas sejam acatadas pelo CONTRATANTE, os prazos poderão exceder aqueles dispostos neste IMD. Incluem-se nesses eventos excepcionais os sinistros, acidentes ou panes sucedidas dentro do período das missões em que eles estejam alocados.

4.17. A CONTRATADA deverá encaminhar informações que justifiquem o descumprimento do IMD para análise da equipe de fiscalização técnica. As justificativas poderão ser aceitas pelo CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou alheios ao controle da CONTRATADA.

4.18. Havendo descumprimento do IMD, devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE, o período de indisponibilidade será desconsiderado para efeito de cálculo do índice no mês de ocorrência.

4.19. Os prazos de indisponibilidade aqui dispostos não serão cumuláveis entre os meses, nem transferíveis entre os caminhões.

4.20. Os períodos previstos para as grandes manutenções programadas ou grandes serviços de manutenção deverão ser estabelecidos em reunião inicial com o CONTRATANTE e, caso seja necessário, as alterações deverão ser realizadas preferencialmente nas reuniões periódicas entre as partes.

4.21. O indicador para disponibilidade de frota em dias disposto na tabela abaixo se aplica às paradas de manutenções, programadas ou não, comunicadas previamente ao CONTRATANTE. Para fins de cálculo, considera-se "I" como dias indisponíveis.

Disponibilidade da frota para ocorrências agendadas		
Indicador	Critério de medição (por dia por caminhão)	% de glosa sobre o valor mensal faturado sobre o período que exceder o terceiro dia de indisponibilidade
Disponibilidade da frota	$I \leq 3$ dias	Aceito sem glosa
	$3 < I \leq 10$ dias	0,10% por dia/caminhão
	$10 < I \leq 20$ dias	0,09% por dia/caminhão
	$20 < I \leq 30$ dias	0,08% por dia/caminhão

5. IMD PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE OPERACIONAL

5.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida a partir da avaliação da qualidade técnica e do compromisso dos colaboradores alocados no contrato.

5.2. A finalidade é garantir um padrão aceitável do pessoal responsável pela prestação dos serviços, por meio da avaliação da qualidade de operação dos comandantes das aeronaves, dos mecânicos e dos operadores de abastecimento.

5.3. Os critérios serão aferidos pelo fiscal de contrato, pelo responsável pelas operações aéreas ou mesmo pelos servidores do Ibama que embarquem nas operações. O produto das aferições será graduado conforme os indicadores contidos neste item.

Avaliação da qualidade operacional		
Indicador	Critério de medição	% de glosa sobre a fatura mensal
Apresentar-se para o trabalho sem uniforme/macacão, identificação e/ou EPI	Por evento	0,01%
Não comparecimento de colaborador na data ou local agendado	Por evento	0,01%
Falta de informação ou apresentação de reportes incorretos acerca das operações em campo	Por evento	0,01%
Atrasos na apresentação de caminhões para abastecimento das aeronaves por culpa exclusiva da contratada	Por dia e por evento	0,01%

Avaliação da qualidade operacional		
Indicador	Critério de medição	% de glosa sobre a fatura mensal
Atrasos no envio do diário de bordo (até o 2º dia subsequente ao seu devido registro)	Por dia e por evento	0,01%
Não apresentar materiais, equipamentos ou acessórios previstos contratualmente	Por dia e por evento	0,01% + glosa por atraso no cumprimento de solicitações
Falta de informação ou envio de reportes incorretos acerca dos casos de indisponibilidade da aeronave	Por dia e por evento	0,01%
Não registrar no Diário de Bordo qualquer anormalidade durante as missões	Por dia e por evento	0,01%

6. IMD PARA MANUTENÇÃO E CONTROLE TÉCNICO

6.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida a partir da avaliação do padrão da manutenção das aeronaves e de seu controle técnico (CTM).

6.2. A CONTRATADA, no intuito de garantir a qualidade dos serviços, deverá cumprir com as recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas e executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, sobretudo, no cumprimento obrigatório das diretrizes técnicas dos manuais das aeronaves.

6.3. As manutenções programadas deverão ser realizadas em locais e datas pré-acordados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE com antecedência suficiente para o necessário planejamento de ambas as partes.

6.4. Caso a manutenção programada seja realizada fora das datas agendadas, o prazo de parada da aeronave será computado também como dia de indisponibilidade, com glosa prevista em item específico deste instrumento.

6.5. Caso a aeronave seja entregue na condição de aeronavegável após a data prevista para retorno da aeronave em virtude de quaisquer intervenções de manutenção, o atraso passará a ser computado também como indisponibilidade, com glosa prevista em item específico deste instrumento.

6.6. Quaisquer serviços adicionais necessários, não previstos pelo fabricante como manutenção programada, serão considerados manutenção não programada e deverão ser comunicados ao CONTRATANTE.

Avaliação da qualidade da manutenção e controle técnico (CTM)		
Indicador	Critério de medição	% de glosa sobre a fatura mensal
Deixar de enviar documentação periódica exigida pela contratante	Por evento e dia de atraso	0,01%
Alteração intempestiva de data para manutenção programada	Por evento	0,01% + glosa por indisponibilidade

Avaliação da qualidade da manutenção e controle técnico (CTM)		
Indicador	Critério de medição	% de glosa sobre a fatura mensal
Deixar vencer IAM ou Certificado de Aeronavegabilidade (CA)	Por evento	5% + glosa por indisponibilidade
Deixar de informar a necessidade de realização de manutenção não programada ou quaisquer serviços eventuais	Por evento	0,01% + glosa por indisponibilidade
Descumprimento do prazo de devolução da aeronave até a data acordada	Por evento	0,01% + glosa por indisponibilidade
Se o vencimento do componente ou tarefa causar indisponibilidade ou perda de Certificado de aeronavegabilidade ou IAM	Por evento	1% + glosa por indisponibilidade

7. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

7.1. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela glosa total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

$$\text{Valor mensal pago} = [(\text{Valor a ser faturado}) - (\text{somatório das glosas previstas em ca da IMD})]$$

8. OBSERVAÇÕES FINAIS

8.1. Sendo os serviços prestados de forma inegavelmente satisfatória, ficará facultado ao CONTRATANTE o preenchimento do IMR.

8.2. Caso não ocorra o preenchimento do IMR, será interpretado que o serviço alcançou a pontuação máxima.

8.3. No que tange aos itens que tipifiquem a possibilidade de revisão das glosas e prazos estabelecidos neste Instrumento, estes, as glosas e prazos, serão alterados unilateralmente pelo CONTRANTE desde que ouvidas as razões técnicas apresentadas pela CONTRATADA e apreciadas pelo gestor do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Diogo Lira Jansen de Mello, Servidor(a) Mobilizado(a)**, em 20/07/2026, às 15:01, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **35985211** e o código CRC **CA1EBCE3**

O documento pode ser acompanhado pelo site <http://sei.consulta.mj.gov.br/> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.