



Ministério da Saúde
Secretaria de Saúde Indígena
Distrito Sanitário Especial Indígena - Alto Rio Solimões
Serviço de Contratação de Recursos Logísticos

APÊNDICE I DO ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

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 e do Edital e 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 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 no 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 conforme tabelas aqui registradas. Caso a soma total das penalidades aplicadas em função do não atendimento dos indicadores ultrapasse 30% (trinta por cento) do faturamento máximo, será considerado para efeito de desconto no valor previsto para o pagamento o percentual de 30% (trinta por cento).

1.7. A incidência reiterada do percentual máximo de glosa aqui registrado ensejará em instrução processual para rescisão de contrato.

1.8. Havendo descumprimento do IMD em que fique caracterizado evento alheio ao controle da CONTRATADA poderão ser realizados ajustes na mensuração do IMD pela equipe de fiscalização.

1.9. Todos os prazos considerados neste Instrumento serão contados em dias

corridos, salvo disposição expressa em contrário.

1.10. Quando houver conflitos entre as glosas previstas neste instrumento, prevalecerá a mais específica.

2. IMD - RESPOSTA/CUMPRIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DO 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 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.

2.6. Todas as solicitações do CONTRATANTE estarão obrigatoriamente vinculadas às disposições contidas em Edital e anexos.

2.7. Salvo prazos acordados e formalmente expressos, os prazos para atendimento às solicitações deste IMD será de 05 (cinco) dias úteis.

TEMPO DE RESPOSTA/CUMPRIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DO CONTRATANTE		
Indicador	Critério de medição (por dia por evento)	% de glosa sobre a fatura mensal (custo fixo + horas voadas)
Tempo de resposta (solicitação de informações)	Até a data acordada	Aceito – sem glosa
	Até 03 dias de atraso	0,4% ao dia/evento
	Acima de 03 dias de atraso	0,3% ao dia/evento
Tempo de cumprimento (solicitação de execuções)	Até a data acordada	Aceito – sem glosa
	Até 03 dias de atraso	0,4% ao dia/evento
	Acima de 03 dias de atraso	0,3% ao dia/evento

3. IMD - DISPONIBILIDADE DAS AERONAVES

3.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA neste item será aferida a partir do tempo de disponibilidade das aeronaves para o cumprimento das solicitações de hora/voo, calculado para cada aeronave.

3.2. As indisponibilidades serão atualizadas a cada solicitação rejeitada para a equipe de fiscalização e a informação repassada à CONTRATADA para efeitos informativos possibilitando a atuação proativa na adoção de medidas necessárias à garantia dos IMD previsto no Termo de Referência.

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

3.4. 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 as ações e atividades para o cumprimento do planejamento estratégico do órgão.

3.5. O início da indisponibilidade é contado a partir data da informação de programação de voo que não possa ser iniciada ou concluída, contando o dia completo como indisponível.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Havendo descumprimento do IMD, devidamente justificado e aceito pelo CONTRATANTE, o período de indisponibilidade será desconsiderado para efeito de cálculo do índice de ocorrência.

3.9. Os prazos de indisponibilidade aqui dispostos não serão cumuláveis entre os meses, nem transferíveis entre as aeronaves.

3.10. Os períodos previstos para as grandes manutenções programadas, grandes serviços de manutenção ou suas alterações deverão ser informados ao CONTRATANTE no mínimo 5 (cinco) dias antes do seu início, para que esta possa readequar suas ações e atividades planejadas.

3.11. 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 ou em seu programa ou manual geral de manutenção.

3.12. Para fins de cálculo considera-se "I" como dias indisponíveis.

DISPONIBILIDADE DAS AERONAVES		
Indicador	Critério de medição (por dia por aeronave)	% de glosa sobre o valor fixo mensal da aeronave sobre o período que exceder o quinto dia de indisponibilidade
	$I \leq 5$ dias	Aceito – sem glosa
	$5 < I \leq 10$	3% por dia/aeronave

Disponibilidade da frota	10 < I ≤ 20	2,9% por dia/aeronave
	20 < I ≤ 30	2,8% por dia/aeronave

4. **IMD- AVALIAÇÃO DA QUALIDADE OPERACIONAL**

4.1. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA serão aferidas a partir da avaliação da qualidade técnica e do compromisso dos colaboradores alocados no contrato.

4.2. 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.

4.3. Os critérios serão aferidos pelo gestor/fiscal de contrato, pelo responsável pelas operações aéreas ou mesmo pelos servidores da Funai que embarquem. 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 (custo fixo + horas voadas)
Apresentar-se para o trabalho sem uniforme, identificação e/ou EPI	Por evento	0,01%
Não comparecimento de colaborador na data ou local agendado	Por evento	0,01%
Falta de preenchimento das informações no diário de bordo ou assemelhado, e apresentação de reportes incorretos acerca das operações aéreas	Por dia e por evento	0,01%
Atrasos no abastecimento das aeronaves, manutenções e ausência da tripulação no horário solicitado por culpa exclusiva da CONTRATADA	Por dia e por evento	0,01%
Atrasos no envio de cópia do diário de bordo a equipe de gestão/fiscalização (até o 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 observação pertinente às missões e às aeronaves durante a execução das operações	Por dia e por evento	0,01%

5. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

5.1. Os pagamentos devidos devem ser ajustados pela glosa total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

5.1.1. Valor a ser pago = [(Valor a ser faturado) - (somatório das glosas previstas em cada IMD)]

6. OBSERVAÇÕES FINAIS

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

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

MARIA GERALDA CORREIA OZÓRIO

Coordenadora Distrital do DSEI Alto Rio Solimões

Portaria GM/MS nº 20 de 7/01/2025



Documento assinado eletronicamente por **Maria Geralda Correia Ozorio, Coordenador(a) Distrital de Saúde Indígena**, em 09/01/2026, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º, do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0052810872** e o código CRC **962F5091**.

Referência: Processo nº 25036.001025/2025-19

SEI nº 0052810872

Serviço de Contratação de Recursos Logísticos - SELOG/ARS
Rua São João Batista, nº 22 - Bairro Santa Rosa, Tabatinga/AM, CEP 69640-000
Site - www.saude.gov.br