



MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DE PESSOAL, SAÚDE, DESPORTO E PROJETOS SOCIAIS
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS
SEÇÃO DE PRÓPRIOS NACIONAIS RESIDENCIAIS DO HFA

APÊNDICE J

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) - PNR

J.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por finalidade avaliar objetivamente a qualidade da execução dos serviços e vincular o redimensionamento da parcela mensal correspondente ao Item 1 aos resultados efetivamente alcançados pela CONTRATADA, em complemento aos demais procedimentos de medição e fiscalização da execução contratual.

J.1.1. O IMR constitui instrumento de acompanhamento da execução contratual e será aplicado pela fiscalização durante cada ciclo mensal de medição.

J.1.2. A aplicação do IMR não substitui os demais procedimentos de fiscalização, recebimento, rejeição, glosa, correção de serviços, apuração de infrações e aplicação de sanções previstos na contratação.

J.2. A avaliação do desempenho da Contratada será realizada por meio de 10 (dez) módulos, identificados pelas letras A a J, destinados à aferição dos principais aspectos da execução contratual, conforme os critérios objetivos estabelecidos neste Instrumento.

J.3. Os módulos terão igual participação na composição do resultado final, sendo atribuída a cada um pontuação de 0 (zero) a 3 (três) pontos, sem aplicação de pesos ou fatores de ponderação diferenciados, perfazendo pontuação máxima de 30 (trinta) pontos no respectivo ciclo de medição.

Pontuação	Significado
3 pontos	Atendimento integral do padrão esperado, sem falha com repercussão operacional
2 pontos	Falha pontual ou de pequena repercussão, corrigida sem comprometimento relevante do serviço
1 ponto	Falha relevante ou recorrente, com necessidade de intervenção da fiscalização e repercussão na execução
0 ponto	Descumprimento grave, ausência da prestação esperada ou falha que impeça, interrompa ou comprometa significativamente o serviço

J.3.1. A atribuição da pontuação de cada módulo deverá ser fundamentada nos Fatos Observados – FO registrados durante o ciclo de medição, os quais deverão indicar, sempre que cabível, data, local, Ordem de Serviço relacionada, descrição objetiva da ocorrência e demais evidências necessárias à sua comprovação.

J.3.2. A quantidade de Fatos Observados não determinará, isoladamente, a pontuação do módulo, devendo a fiscalização considerar a natureza, a gravidade, a recorrência e a consequência operacional da ocorrência, observados os critérios específicos estabelecidos nos Módulos A a J.

J.3.3. Para atribuição da pontuação, a fiscalização observará diretamente os critérios descritos em cada módulo, considerando o fato constatado, a gradação da falha e sua consequência operacional.

J.4. O resultado do IMR produzirá redimensionamento da parcela mensal correspondente ao Item 1 – serviços continuados executados com dedicação exclusiva de mão de obra, observadas as seguintes faixas:

- 21 a 30 pontos – 100% da parcela mensal do Item 1;
- 10 a 20 pontos – 95% da parcela mensal do Item 1;
- 0 a 9 pontos – 90% da parcela mensal do Item 1.

J.4.1. Os materiais fornecidos sob demanda e os serviços eventuais serão remunerados exclusivamente pelos quantitativos efetivamente autorizados, executados, aceitos e medidos, não integrando a base de cálculo do redimensionamento percentual previsto no item J.4, sem prejuízo das

glosas, rejeições ou demais providências decorrentes de irregularidades diretamente relacionadas a essas parcelas.

J.5. Os parâmetros de medição do IMR estão descritos no Formulário IMR e seus Módulos de A a J, expostos a seguir.

J.6. Para percepção integral da parcela submetida ao IMR, será necessária a obtenção mínima de 21 (vinte e um) pontos no respectivo ciclo de medição.

J.7. A obtenção de pontuação inferior a 10 (dez) pontos caracterizará desempenho insatisfatório no respectivo ciclo de medição, sem prejuízo do redimensionamento do pagamento e da adoção das demais providências contratuais cabíveis.

J.8. As ocorrências identificadas durante a avaliação deverão ser formalmente comunicadas à Contratada, assegurando-se oportunidade para apresentação de justificativa e adoção das medidas corretivas cabíveis, sem prejuízo da aplicação do ajuste no pagamento previsto neste Instrumento.

J.9. A Contratada poderá apresentar justificativa acerca dos Fatos Observados e da pontuação atribuída, cabendo à fiscalização avaliar sua pertinência e eventual repercussão sobre o resultado da medição, mediante decisão motivada, especialmente quando demonstrado que a ocorrência decorreu de circunstância não imputável à Contratada.

J.10. A ocorrência reiterada de desempenho insatisfatório, evidenciada pelos resultados do IMR, poderá ensejar a adoção das providências previstas no Termo de Referência e no contrato, inclusive a instauração de procedimento para apuração de eventual infração contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

J.10.1. Para fins do item anterior, constituirão situações indicativas de desempenho contratual crítico:

I – obtenção de pontuação igual a 0 (zero) em módulo cuja ocorrência evidencie falha grave com comprometimento da segurança, continuidade, qualidade ou regularidade da execução contratual;

II – obtenção de pontuação inferior a 10 (dez) pontos por 3 (três) ciclos mensais consecutivos; ou

III – reincidência relevante de falhas que tenham resultado na aplicação da faixa de maior redução do pagamento em mais de 3 (três) ciclos durante a vigência contratual.

J.10.2. As situações previstas neste item não implicam aplicação automática de sanção ou extinção contratual, devendo ser analisadas pela Administração à luz da natureza, gravidade, recorrência e repercussão das irregularidades constatadas.

J.10.3. A avaliação do IMR será realizada mensalmente, em correspondência com o ciclo de medição e faturamento definido no Termo de Referência, pela fiscalização contratual, podendo ser considerados os registros e manifestações dos permissionários ou usuários dos PNR beneficiários dos serviços, desde que devidamente identificados e passíveis de verificação.

J.10.4. Os registros apresentados pelos permissionários ou usuários dos PNR constituirão elementos de subsídio à fiscalização e não produzirão, isoladamente, efeitos sobre a pontuação ou o pagamento, cabendo à fiscalização contratual sua análise, validação e enquadramento nos critérios do IMR.

J.10.5. A equipe de gestão e fiscalização do contrato consolidará as aferições dos indicadores, registrará o resultado do IMR no respectivo ciclo de medição e promoverá, quando cabível, o correspondente ajuste da parcela mensal submetida ao Instrumento.

J.10.6. Segue o Formulário a ser utilizado como Instrumento de Medição de Resultados (IMR):

FORMULÁRIO IMR e MÓDULOS DE A ao J	
Data da avaliação:	
Meta a cumprir	Mínimo de 21 pontos
Instrumento de Medição de Resultados - IMR	
Contrato Mnt Predial PNR-Empresa Contratada:	
Mês de Referência:	
Data da avaliação:	
Meta a cumprir	Mínimo de 21 pontos
Faixa de ajuste no pagamento	De 21 a 30 pontos — 100% parcela mensal do Item 1
	De 10 a 20 pontos — 95% da parcela mensal do Item 1
	De 00 a 09 pontos — 90% da parcela mensal do Item 1

MÓDULO A

Treinamento da Equipe/Qualidade da Equipe	
Os profissionais executam corretamente as atividades que lhes são atribuídas, utilizam adequadamente materiais, ferramentas e equipamentos, observam os procedimentos de segurança e apresentam conduta compatível com o ambiente de trabalho, sem ocorrência de falha atribuível à insuficiência de conhecimento ou capacitação.	3
É identificada falha pontual de execução, utilização inadequada de material, ferramenta ou equipamento, ou necessidade isolada de orientação técnica ou comportamental, corrigida prontamente, sem necessidade de refazimento relevante e sem comprometimento do prazo ou do resultado do serviço.	2
São identificadas falhas técnicas ou comportamentais recorrentes, ou deficiência de capacitação que exija intervenção da fiscalização, orientação adicional, correção ou refazimento e que provoque atraso ou prejuízo à execução do serviço.	1
A deficiência técnica ou comportamental impede a correta execução do serviço, provoca risco à segurança, dano ao imóvel ou a terceiros, necessidade de substituição do profissional ou impossibilidade de continuidade da atividade.	0
Pontuação Obtida:	
Consequência operacional: orientação/correção → intervenção ou refazimento → substituição, interrupção ou impedimento da execução.	
Fatos Observados:	

MÓDULO B

Apresentação/Uniformização	
Todos os profissionais observados encontram-se com uniforme completo, limpo, íntegro e em condições adequadas de uso, portando identificação funcional visível durante a execução dos serviços.	3
É constatada irregularidade isolada quanto ao uniforme, conservação ou identificação funcional, corrigida prontamente após sua identificação, sem impedir o acesso do profissional ao local ou prejudicar a execução do serviço.	2
São constatadas irregularidades recorrentes quanto ao uniforme ou à identificação funcional, ou irregularidade que não seja corrigida após orientação, exigindo intervenção da fiscalização e comprometendo a adequada	1

identificação ou apresentação da equipe.	
A ausência ou inadequação do uniforme ou da identificação funcional impede o acesso ou permanência do profissional no local de execução, impossibilita sua identificação ou provoca interrupção ou impedimento do serviço.	0
Pontuação Obtida:	
Consequência operacional: correção imediata → intervenção da fiscalização → impedimento de acesso ou execução.	
Fatos Observados:	

MÓDULO C

Segurança	
Os EPI, EPC, sinalizações e demais meios de proteção necessários à atividade encontram-se disponíveis, adequados às condições do serviço e corretamente utilizados, mantendo-se trabalhadores, usuários e área de execução em condições seguras.	3
É constatada falha pontual no uso, posicionamento ou utilização de meio de proteção, corrigida imediatamente após sua identificação, antes da exposição relevante de trabalhador, usuário ou terceiro a risco e sem necessidade de interrupção prolongada do serviço.	2
É constatada ausência, inadequação ou utilização incorreta de EPI, EPC, sinalização ou outro meio de proteção necessário, exigindo interrupção temporária do serviço até sua regularização, sem ocorrência de acidente ou dano.	1
O serviço é executado em condição insegura, com ausência de proteção indispensável ou exposição de trabalhador, usuário ou terceiro a risco relevante, ou ocorre acidente, dano ou necessidade de interdição da atividade decorrente da deficiência constatada.	0
Pontuação Obtida:	
Consequência operacional: correção imediata → paralisação temporária → interdição, acidente ou apuração da ocorrência.	
Fatos Observados:	

MÓDULO D

Assiduidade	
Os profissionais previstos para o período comparecem regularmente aos respectivos postos, cumprem os horários de trabalho e permanecem disponíveis durante a jornada, sendo tempestivamente substituídas as ausências que exijam reposição.	3
Ocorre atraso ou ausência isolada, devidamente comunicada ou prontamente corrigida mediante reposição ou substituição, sem redução relevante da capacidade operacional da equipe e sem prejuízo aos serviços programados.	2
Ocorrem atrasos, ausências ou falhas de reposição que reduzam temporariamente a capacidade operacional da equipe, exijam intervenção da fiscalização ou provoquem atraso no atendimento ou na execução dos serviços programados.	1
Ocorre ausência injustificada, abandono do posto ou falta de reposição que comprometa significativamente a capacidade operacional da equipe, provoque interrupção do atendimento ou impossibilite a execução de atividade programada.	0

Pontuação Obtida:	
Consequência operacional: reposição/regularização → redução temporária da capacidade → comprometimento ou interrupção da prestação.	
Fatos Observados:	

MÓDULO E

Qualidade do levantamento e planilhamento dos serviços a serem executados nos PNR	
O levantamento identifica corretamente os serviços necessários, respectivos quantitativos, materiais, insumos e demais recursos necessários à execução, permitindo o planejamento e a realização da demanda sem necessidade de correção ou complementação relevante.	3
É identificada omissão, incorreção ou necessidade de complementação pontual no levantamento, corrigida antes do início da execução, sem alteração relevante da demanda e sem provocar atraso na realização do serviço.	2
O levantamento apresenta omissões, quantitativos incorretos ou identificação inadequada de serviços, materiais ou insumos que exijam complementação ou correção e provoquem atraso no início ou no desenvolvimento da execução.	1
O levantamento é ausente, incompleto ou tecnicamente inadequado a ponto de impedir a autorização ou execução do serviço, resultar em dimensionamento incompatível com a necessidade identificada ou exigir refazimento substancial do levantamento.	0
Pontuação Obtida:	
Consequência operacional: correção pontual → atraso ou complementação → impedimento da execução ou refazimento do levantamento.	
Fatos Observados:	

MÓDULO F

Qualidade dos serviços executados nos PNR	
O serviço é concluído e aceito na primeira verificação, apresenta funcionamento adequado, acabamento compatível com a natureza da intervenção, área de trabalho limpa e organizada e ausência de defeito, pendência ou necessidade de retrabalho.	3
É identificada pequena inconformidade, pendência ou necessidade de ajuste, corrigida durante o próprio atendimento ou antes de sua conclusão, sem necessidade de nova mobilização da equipe e sem comprometimento relevante do prazo ou da utilização do imóvel.	2
São identificados defeitos, inconformidades ou pendências que exijam retrabalho, retorno da equipe ou nova intervenção para conclusão satisfatória do serviço, provocando atraso ou transtorno ao usuário.	1
O serviço é rejeitado, permanece inadequado após tentativa de correção, causa dano, compromete a segurança ou a utilização do imóvel ou exige refazimento substancial da intervenção executada.	0
Pontuação Obtida	
Consequência operacional: ajuste → retrabalho/retorno → rejeição ou refazimento substancial.	
Fatos Observados:	

MÓDULO G

Pontualidade na entrega dos serviços	
O serviço é iniciado e concluído dentro da data e dos horários previamente definidos para a execução, sem necessidade de prorrogação ou intervenção da fiscalização para cumprimento do prazo.	3
O serviço é concluído dentro do prazo final previsto, mas ocorre atraso no início, interrupção injustificada ou necessidade de intervenção da fiscalização para assegurar o cumprimento do prazo.	2
O serviço não é concluído no prazo inicialmente definido, sendo necessária prorrogação devidamente registrada, sem comprometimento relevante da utilização do imóvel.	1
O serviço não é concluído no prazo estabelecido e o atraso compromete a utilização do imóvel, gera necessidade de nova intervenção ou provoca transtorno relevante ao usuário.	0
Pontuação Obtida	
Consequência operacional: cumprimento regular → intervenção da fiscalização → prorrogação/reagendamento → comprometimento da utilização do imóvel.	
Fatos Observados:	

MÓDULO H

Fornecimento de insumos e materiais	
Os materiais e insumos são fornecidos na quantidade necessária, dentro do prazo previsto e apresentam características, dimensões, desempenho e estado de conservação compatíveis com o serviço a ser executado, sem necessidade de substituição.	3
Os materiais e insumos atendem à finalidade do serviço, porém apresentam ocorrência pontual de atraso, quantidade inicialmente insuficiente ou necessidade de substituição de item, sem comprometer a conclusão do serviço.	2
Ocorrem atrasos, insuficiência de quantitativos ou fornecimento de material inadequado que interfiram na execução e exijam correção ou novo fornecimento pela Contratada.	1
Os materiais ou insumos necessários não são fornecidos, são fornecidos em quantidade insuficiente ou apresentam inadequação que impeça a execução ou conclusão do serviço.	0
Pontuação Obtida	
Consequência operacional: fornecimento regular → correção/substituição pontual → atraso ou novo fornecimento → impedimento da execução ou conclusão.	
Fatos Observados:	

MÓDULO I

Disponibilidade e adequação das ferramentas	
Obs: para fins deste módulo, consideram-se ferramentas os instrumentos manuais, elétricos ou portáteis utilizados diretamente pelos profissionais na execução cotidiana dos serviços.	
As ferramentas necessárias à execução do serviço encontram-se disponíveis no momento da utilização, em quantidade suficiente para a equipe mobilizada, funcionando adequadamente e em condições seguras de uso.	3
É constatada indisponibilidade, insuficiência ou defeito isolado de ferramenta, solucionado mediante substituição ou disponibilização durante o atendimento, sem atraso relevante na execução ou comprometimento do resultado.	2
A ausência, insuficiência, inadequação ou defeito de ferramenta provoca atraso ou interrupção temporária do serviço e exige posterior disponibilização ou substituição para continuidade da execução.	1
A ausência ou inadequação das ferramentas necessárias impede a execução do serviço ou conduz à utilização improvisada ou insegura capaz de gerar risco, dano ou comprometimento da qualidade da intervenção.	0
Pontuação Obtida	
Consequência operacional: substituição/disponibilização → atraso ou interrupção → impedimento ou risco à execução.	
Fatos Observados:	

MÓDULO J

Fornecimento de equipamentos necessários para a execução dos serviços	
Obs: para fins deste módulo, consideram-se equipamentos as máquinas, aparelhos e recursos especializados ou de maior porte necessários à execução de atividades específicas de manutenção.	
O equipamento necessário é disponibilizado no momento requerido para execução da atividade, apresenta capacidade e características compatíveis com o serviço, encontra-se em condições adequadas e seguras de funcionamento e permite a execução sem interrupções decorrentes de sua inadequação.	3
É constatada ocorrência pontual de indisponibilidade, inadequação ou falha de equipamento, solucionada mediante ajuste ou substituição durante o atendimento, sem comprometimento do prazo final ou do resultado do serviço.	2
A indisponibilidade, inadequação ou falha do equipamento provoca atraso ou interrupção temporária do serviço e exige substituição, reparo ou nova mobilização para continuidade da execução.	1
O equipamento necessário não é disponibilizado, apresenta condição insegura ou incompatível com a atividade ou sua ausência ou inadequação impede a execução do serviço.	0
Pontuação Obtida	
Consequência operacional: ajuste/substituição → atraso ou interrupção → impossibilidade de execução.	
Fatos Observados:	

Brasília - DF, 30 de setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **NILO VELOSO MAGALHÃES**
Data: 02/10/2026 09:02:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

NILO VELOSO MAGALHÃES – Tenente-Coronel EB
Integrante Requisitante da EPC

Documento assinado digitalmente
 **HEDGE CALDEIRA LIMA**
Data: 02/10/2026 10:29:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

HEDGE CALDEIRA LIMA - 1º Tenente EB
Integrante Técnico da EPC

Documento assinado digitalmente
 **LEANDRO FRANCISCO SANTOS DA SILVEIRA**
Data: 30/09/2026 13:56:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

LEANDRO FRANCISCO SANTOS DA SILVEIRA – Subtenente EB
Integrante Administrativo da EPC

De acordo:

Documento assinado digitalmente
 **EDNALDO CANDIDO DA SILVA**
Data: 02/10/2026 09:32:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

EDNALDO CÂNDIDO DA SILVA – Coronel R/1
Chefe da Divisão de Infraestrutura