

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

1 DA DEFINIÇÃO:

Este documento apresenta os critérios de avaliação de qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.

- a. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:
 - i. interrupção do serviço;
 - ii. uso de EPI e uniformes; e
 - iii. qualidade dos Serviços Prestados.

- b. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
 - i. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

 - ii. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

- c. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR Nº 01 – Interrupção do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar a suspensão ou interrupção, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.
Meta a cumprir	Garantir a continuidade da prestação do serviço.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Cada hora de atraso que supere o teto de duas horas corresponderá a um valor “X” da ocorrência.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem falta = 50 Pontos 1 falha = 40 Pontos 2 falhas = 30 Pontos 3 falhas = 20 Pontos 4 falhas = 10 Pontos 5 falhas = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR Nº 02 – Uso de EPI e Uniformes	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade de uniforme e EPI's adequados à prestação de serviços.
Meta a cumprir	Não ocorrência da ausência de falta de equipamentos de segurança adequados.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Análise por parte do Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 18 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há

INDICADOR Nº 03– Qualidade dos Serviços Prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Garantir a prestação de um serviço eficiente com qualidade.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Avaliação qualitativa da execução do objeto, por parte do Fiscal designado pelo Setor Solicitante.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 pontos, conforme resultados da pesquisa: Ótimo = 30 Pontos Bom = 20 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- a. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

□□ A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”
------------------------------	--

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

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de Serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de Serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

c. A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Interrupção dos Serviços	Sem atrasos	50	
	1 falta	40	
	2 faltas	30	
	3 faltas	20	
	4 faltas	10	
	5 faltas ou mais	0	
2 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrências	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências	0	
3 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 30	
Pontuação Total do Serviço			

Recife, _____ de _____ de 2024.

DANILLO HELDER FIALHO ARAÚJO 1º TEN QOCON ELT
Presidente da Equipe de Planejamento da Contratação



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
Data/Hora de Criação:	14/02/2024 19:30:30
Páginas do Documento:	3
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	4
Hash MD5:	64c4be2bbe0ef73c83fab75b6c7787fd
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 1º Ten DANILLO HELDER FIALHO ARAÚJO no dia 19/02/2024 às 15:41:17 no horário oficial de Brasília.