

25. ANEXO V - IMR

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 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 da CONTRATADA 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.

2. IMD PARA 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 término da prestação dos serviços no mês com a 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 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 |
| Tempo de resposta (solicitação de informações) | Até a data acordada | Aceito – sem glosa |
| | Até 03 dias de atraso | 0,2% ao dia/evento |
| | Acima de 03 dias de atraso | 0,1% ao dia/evento |
| Tempo de cumprimento (solicitação de execuções) | Até a data acordada | Aceito – sem glosa |
| | Até 03 dias de atraso | 0,2% ao dia/evento |
| | Acima de 03 dias de atraso | 0,1% ao dia/evento |

3. IMD PARA DISPONIBILIDADE DA FROTA

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 previsto neste Termo de Referência.

3.3. A glosa a ser aplicada em caso de descumprimento do IMD estabelecido será sobre o valor total do custo fixo da respectiva aeronave indisponível, 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 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 e atendimento pleno das demandas.

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 a complexidade das rotinas de inspeções das aeronaves.

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

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

3.12.1. 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.

3.12.2. 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.

3.13. 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.

3.14. 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.

3.15. 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.

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

3.17. 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 devido para o período que excede o quinto dia de indisponibilidade |
| Disponibilidade da frota | I 5 dias | Aceito – sem glosa |
| | 5 < I 10 | 0,5% por dia/aeronave |
| | 10 < I 20 | 0,4% por dia/aeronave |
| | 20 < I 30 | 0,3% por dia/aeronave |

4. IMD PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA OPERACIONAL

4.1. 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.

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

| Avaliação da qualidade da 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% |
| Atrasos no envio do diário de bordo (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. IMD PARA MANUTENÇÃO E CONTROLE TÉCNICO

5.1. 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).

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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 pelo CONTRATANTE | Por evento e dia de atraso | 0,01% |
| Alteração unilateral de data para manutenção programada | Por evento | 0,01% + glosa por indisponibilidade |
| 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 |

6. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

7. OBSERVAÇÕES FINAIS

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

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

26. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

JOSE SERGIO MARQUES DOS SANTOS

coordenador de projeto



Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 11:29:46.

PAULO MAURICIO BRITO VERCOSA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 11:29:59.

CLAYTON DA COSTA PAIXAO

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 11:54:11.

GABRIEL DE FREITAS GUBOLIN

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 14:30:25.

JOSEPH ESPINDOLA LEANDRO

Equipe de apoio

*Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 15:13:45.***MARFISA CARLA DE ABREU MACIEL CASTRO**

Coordenadora-Geral de Estratégia em Aquisições e Contratações

*Assinou eletronicamente em 03/06/2025 às 12:15:32.*