



MARINHA DO BRASIL
BASE NAVAL DA ILHA DAS COBRAS
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO OBJETO

1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR),

1.1.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.1.2. não produzir os resultados acordados,

1.1.3. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

1.1.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

1.2. Indicadores:

Indicador N° 01 – Qualidade dos serviços prestados	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e preenchimento da planilha de avaliação e pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato e pelos usuários.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

Indicador Nº 02 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas à entrega de documentos e solução compatível com a natureza do objeto dentro de um prazo razoável
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Observação	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo

2. PLANILHAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados	
ÓRGÃO/SETOR:	
CONTRATO NÚMERO:	
RESPONSÁVEL:	
CONTRATADA:	
<p align="center">Legenda do Grau de Satisfação: Excelente= 10 Muito Bom= 8 Satisfatório= 6 Regular= 4 Ruim= 2 Péssimo= 0</p>	
DESCRIÇÃO	GRAU DE SATISFAÇÃO
1) Comunicação imediata à Administração de qualquer anormalidade verificada no setor	
2) Zelo com os equipamentos da instituição.	
3) Execução dos serviços com eficiência e qualidade.	
4) Execução em tempo compatível com a natureza do serviço.	
5) Conhecimento sobre o serviço a ser executado	

6) Atendimento exclusivo de demandas a partir de possíveis dúvidas advindas da contratante relacionadas a documentações e situações atuais de ocorrências.	
7) Atendimento às orientações e procedimentos determinados pela Contratada.	
8) Não Recusar-se a executar o serviço determinado pela contratante	
9) Não suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	
10) Manter as documentações exigidas, descritas no Termo de Referência, atualizadas	
PONTUAÇÃO TOTAL	
Observação: Recomenda-se que o fiscal do contrato justifique em respectivo livro de fiscalização, caso ele avalie algum quesito especificado acima com pontuação abaixo do Grau “excelente”, no intuito de dirimir possíveis questionamentos por parte da contratada.	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS DE POSSÍVEIS RETENÇÕES OU GLOSAS.

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas, conforme métodos apresentados nas tabelas anteriormente.

3.1.1 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 item da Planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) =	Pontuação total da planilha da avaliação da qualidade dos serviços prestados
----------------------------------	--

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

3.1.3 E serão considerados totalmente em desconformidade com os termos regidos e estabelecidos pelo Termo de Referência e o Contrato Administrativo, quando não atingirem 30 (trinta) pontos.

3.2. As retenções ou glosas previstas quando a contratada atingir pontuação menor que 90 pontos, relativos a periodicidade de cada avaliação, 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
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,0
$80 \leq X < 90$ pontos	97% do valor previsto	0,97

70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
30 ≤ X < 50 pontos	80% do valor previsto	0,80
X < 30 pontos	50% do valor previsto	0,50
Valor devido de retenção ou glosa =	[(Valor mensal previsto do objeto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	
Observação: O Valor mensal previsto do objeto é correspondente ao Custo Anual do Objeto dividido por 12		

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

ELABORADO POR:

ITAMAR DA SILVA CARDOSO FILHO
Suboficial - ML
Membro da Equipe de Planejamento

ANTONIO ALEXANDRE CALAZANS DE MATOS
Segundo-Tenente (AA)
Membro da Equipe de Planejamento

Rio de Janeiro, na data da assinatura.

APROVADO POR:

PAULO ROBERTO DE OLIVEIRA FERREIRA JUNIOR
Capitão de Mar e Guerra
Ordenador de Despesa



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



ARQUIVO: 7-Apendice-II-do-TR--Instrumento-de-Medicao-de-Resultado.pdf

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas.



Tipo III - Assinatura ICP-Brasil

ANTONIO ALEXANDRE CALAZANS DE MATOS (CPF ***.085.005-**) em 19/06/2024 14:10:11 -03 (BRT)



Tipo III - Assinatura ICP-Brasil

ITAMAR DA SILVA CARDOSO FILHO (CPF ***.378.875-**) em 19/06/2024 15:34:40 -03 (BRT)

***** Cópia para verificação de assinaturas. *****