



MINISTÉRIO DA DEFESA
GRUPAMENTO DE APOIO DE BRASÍLIA

PREGÃO XX/XXXX
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	Desconformidade	Referência	Grau
Fornecimento de informações	Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado.	Por ocorrência	1
Pronto atendimento aos serviços	Não atender à solicitação da Contratante quanto à prestação dos serviços demandados	Por ocorrência	2
Cumprimento de padrões de segurança, qualidade e sustentabilidade	Não observar os padrões de Segurança, Qualidade e Sustentabilidade exigidos no Termo de Referência.	Por ocorrência	2
Cumprimento de prazos	Deixar de realizar os serviços nos prazos estabelecidos injustificadamente.	Por ocorrência	3
Continuidade na prestação de serviços	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, que sejam justificados e aceitos pela Contratante, os serviços demandados.	Por ocorrência	4

Item	Descrição
Finalidade	Garantir atendimento célere às demandas do MRE e realização satisfatória dos serviços de transportes de bagagem e automóvel
Meta a cumprir	100%
Instrumento de medição (aplicabilidade conforme indicador)	Medição <i>in loco</i> (vistoria), Termo de Coleta de Mudança (TCM), Certificado de Recebimento de Mudança (CRM), Relatório Quinzenal de Monitoramento de Bagagens, Avaliação do Serviço de Transporte de Bagagem, Ordem de Serviço (OS), Declaração de Fiscalização (DF)
Forma de acompanhamento	Pela satisfação do usuário bem como pela fiscalização do contrato
Periodicidade (aplicabilidade conforme indicador)	Pontual, por OS emitida, por evento/solicitação à Contratante/preposto
Mecanismo de cálculo	Grau x Nº de ocorrências
Início da vigência	Imediatamente após o início da execução contratual
Faixas de ajuste no pagamento	Grau 1 – Notificação por escrito Grau 2 – Glosa de 5% sobre o valor do serviço Grau 3 – Glosa de 10% sobre o valor do serviço Grau 4 – Glosa de 15% sobre o valor do serviço
Sanções	Desconto proporcional na fatura. Multa e demais sanções previstas no item 19 do Termo de Referência
Observações	Para o preenchimento do IMR serão utilizadas as regras contidas no item 6 do Termo de Referência