

MARINHA DO BRASIL**DEPÓSITO DE SUPRIMENTOS DE INTENDÊNCIA DA MARINHA NO RIO DE JANEIRO****INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS****1 DEFINIÇÃO**

- 1.1 Este documento apresenta os 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 nº _____ da Dispensa Eletrônica nº 4/2023 e seus demais anexos.

2 INDICADORES, METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1 Os serviços e produtos da Contratada serão avaliados por meio de 2 (dois) indicadores de qualidade:
- I) Falta de materiais para execução do contrato; e
 - II) Tempo de resposta as solicitações da Contratante.
- 2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente as situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.3 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR I – FALTA DE MATERIAIS PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de prontidão operacional das máquinas para cumprimento do objeto de execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, realizado pelo Fiscal do Administrativo e Técnico do Contrato, através de livro de registros.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.

Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrência = 50 pontos 1 ocorrência = 40 pontos 2 ocorrências = 30 pontos 3 ocorrências = 20 pontos 4 ocorrências = 10 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Valor a pagar	Ver item 3.2

INDICADOR II - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta da Contratada às solicitações da Contratante.
Meta a cumprir	Até 2 dias úteis posteriores à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, realizada pelo Fiscal Administrativo e Técnico do Contrato, através de livro de registro.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrência = 50 pontos 1 ocorrência = 40 pontos 2 ocorrências = 30 pontos 3 ocorrências = 20 pontos 4 ocorrências = 10 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Valor a pagar	Ver item 3.2

3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

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

3.1.1.1 Pontuação total do serviço = pontos do INDICAR I + pontos do INDICADOR II.

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentados 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	70% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais avaliação de aplicação de multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.2.1 Valor devido por ordem de serviço = [(valor mensal previsto) x (fator de ajuste de nível de serviço)]

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

4 CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (Faixas de Pontuação)	PONTOS	AVALIAÇÃO
I - FALTA DE MATERIAIS PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO	SEM ATRASOS	50	
	1 resposta com atraso	40	
	2 respostas com atraso	30	
	3 respostas com atraso	20	
	4 respostas com atraso	10	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
II - TEMPO DE RESPOSTAS ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	SEM ATRASOS	50	
	1 resposta com atraso	40	
	2 respostas com atraso	30	
	3 respostas com atraso	20	
	4 respostas com atraso	10	
	5 ou mais respostas com atraso	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			