

MARINHA DO BRASIL

DEPÓSITO DE SUPRIMENTOS DE INTENDÊNCIA DA MARINHA
NO RIO DE JANEIRO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA 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 instrumento é parte indissociável da Minuta do Contrato.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 3 (três) indicadores de qualidade: Verificação de pragas e vetores nas instalações, falta ou inadequação de materiais para execução do contrato e 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 1 - VERIFICAÇÃO DE PRAGAS E VETORES NAS INSTALAÇÕES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a eficácia do serviço tratamento de pragas e vetores prestado pelo Contratado.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por serviço prestado, com aferição mensal do resultado.
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 ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Valor a pagar	Ver item 3.2

INDICADOR 2 - FALTA OU INADEQUAÇÃO DE MATERIAIS PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação do serviço de acordo com a legislação ambiental e aplicação dos materiais necessários à execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por serviço prestado, com aferição mensal do resultado.
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 ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15 pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências = 5 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Valor a pagar	Ver item 3.2

INDICADOR 3 - 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	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento/ solicitação à contratante.
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 atrasos = 50 pontos

	1 resposta com atraso = 40 pontos 2 respostas com atraso = 30 pontos 3 respostas com atraso = 20 pontos 4 respostas com atraso = 10 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 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:

Pontuação total do serviço = pontos do indicador 1 + pontos do indicador 2 + pontos do indicador 3.

3.2. 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 avaliação de aplicação de 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)]

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

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - CONDIÇÕES DA INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	Sem ocorrências	25	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	15	
	3 ocorrências	10	

	4 ocorrências	5	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – FALTA DE MATERIAIS PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO	Sem atrasos	25	
	1 resposta com atraso	20	
	2 respostas com atraso	15	
	3 respostas com atraso	10	
	4 respostas com atraso	5	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – TEMPO DE RESPOSTA 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 respostas com atraso ou mais	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			

MARCUS VINICIUS ALVES DE MENEZES

Primeiro-Tenente (AA)

Setor Requisitante