



**MARINHA DO BRASIL
ESCOLA NAVAL**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

ANEXO IV

PREGÃO Nº 9/2024

(Processo Administrativo n.º 63099.001689/2024-43)

1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

1.2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

1.4.1 O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;

1.5. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

1.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis

previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal, quinzenal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

1.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

2.1 Os serviços da contratada serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:

2.1.1 o uso de EPI's e uniformes;

2.1.2 tempo de resposta às solicitações da Contratante;

2.1.3 qualidade dos serviços prestados; e

2.1.4 outras obrigações contratuais diversas.

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 às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

USO DE EPI's e UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho, fornecimento e uso de uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal de Contrato através do Livro de

	Registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia).
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	- Sem Ocorrências = 10 (dez) Pontos - 01 Ocorrência = 08 (oito) Pontos - 02 Ocorrências = 06 (seis) Pontos - 03 Ocorrências = 04 (quatro) Pontos - 04 Ocorrências = 02 (dois) Ponto - 05 ou mais Ocorrências = 0 (zero) ponto
TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela Administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à Contratante/preposto
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Faixa de ajustes no pagamento	- Sem atrasos: 10 pontos - 01 resposta com atraso = 08 pontos - 02 respostas com atraso = 06 pontos - 03 respostas com atraso = 04 pontos - 04 respostas com atraso = 02 pontos - 05 ou mais com atraso = 00 ponto
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Finalidade	Garantir o nível global na prestação dos serviços
Meta a cumprir	Entregar todos os serviços com qualidade técnica superior e atualizada, primando pela excelência do serviço e do profissional e com garantia da execução e segurança.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da

	pesquisa.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo
OUTRAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS DIVERSAS	
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Meta a cumprir	Cumprir obrigações contratuais
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros
Periodicidade	Por verificação do cumprimento das obrigações contratuais
Mecanismo de 2.2.2 cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Finalidade	Mensurar ocorrências de inadimplemento de obrigações contratuais diversas
Faixas de ajuste no pagamento	- Sem atrasos: 20 pontos - 01 resposta com atraso = 15 pontos - 02 respostas com atraso 10 pontos - 03 respostas com atraso = 05 pontos - 04 ou mais com atraso = 00 pontos

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS						
Órgão/Unidade:						
Nº Contrato: 2.2.2						
Fiscal(is) do Contrato:						
Mês de Referência:						
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se Aplica/Não sei responder						
	Serviços/Procedimentos/Especificações					
	I. Rotina por Intervenção (Apedido da Administração)	O	B	R	I	N
	- Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço					
	- Realização das tarefas programadas/solicitadas					
	- Conservação E zelo com os equipamentos					

- Tratamento ao público com zelo e urbanidade					
- Demonstração de técnica do profissional					
II. Rotina semanal (01 vez por semana no mínimo)	O	B	R	I	N
- Conservação E zelo com os equipamentos					
- Organização do ambiente de trabalho e equipamentos utilizados					
III. Rotinas Gerais (verificação Diária)	O	B	R	I	N
- Funcionário: Uniformes					
- Funcionário: EPI's					
- Funcionário: Pontualidade					
- Equipamentos e Materiais Qualidade					
- Equipamentos e Materiais - Quantidade					
- Preposto - Atendimento as solicitações					
Comentário ou observação para tornar o serviço melhor					
A - Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I)					
B — Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N — Não se aplica / Não sei responder)					
C — índice de Avaliação, por quesito (*) (*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].					
D — Pontuação Total (* *) (* *) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30].					

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 à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

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 é qualidade de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Médição de Resultado
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
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido na fatura mensal (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço). Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste pertinente.		

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 pontos	
2) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos	10 pontos	
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 pontos	
3) Outras obrigações contratuais diversas	Sem ocorrências	20 pontos	
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ocorrências ou mais	00 pontos	
4) Qualidade dos Serviços prestados	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa	00 a 30 Pontos	
Pontuação Total do Serviço:			
Competência da Avaliação:			

3.3 A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa elou a rescisão do Contrato.

Rio de Janeiro, RJ, em ____ de _____ de _____.

FISCAL DO CONTRATO

Representante legal da Contratada