



## MARINHA DO BRASIL

### DIRETORIA DE COMUNICAÇÕES E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DA MARINHA (Processo Administrativo nº 63394.001337/2025-34)

#### APÊNDICE III

#### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (Avaliação da qualidade dos serviços)

##### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

**1.1.** O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o prestador de serviços e o órgão contratante, que define (em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis) os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN SEGES/MP nº 5/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, sempre que a contratada:

- a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.
- b) 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.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, a qual a CONTRATADA deverá executar conforme rotinas previstas nas especificações contidas no Termo de Referência e neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do contratante, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

**1.3.** O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

**1.4.** Durante a execução do objeto, o fiscal técnico utilizará o IMR para aferir a qualidade dos serviços nela constantes. Para isso, deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores previstos neste instrumento.

##### 2. FORMA DE AVALIAÇÃO

**2.1.** Definem-se, no presente instrumento, as situações que caracterizem o não atingimento do objetivo e a respectiva atribuição de descontos no valor do pagamento devido.

**2.2.** 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.

**2.3.** 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.

- 2.3.1.** O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 2.4.** 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.

### 3. SANÇÕES

- 3.1.** Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o CONTRATANTE poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
- 3.2.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando essa 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.

### 4. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

- 4.1.** Serão três indicadores distintos que serão avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

INDICADOR Nº 1 - MATERIAIS E EQUIPAMENTOS		
<b>Finalidade</b>	Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços.	
<b>Meta a cumprir</b>	Disponibilidade de 100% dos materiais e equipamentos necessários à prestação dos serviços do evento.	
<b>Instrumento de medição</b>	Verificação <i>in loco</i> .	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Visual, pelo fiscal técnico do contrato.	
<b>Periodicidade</b>	A cada 1 hora durante o evento.	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Pontuação por ocorrência</b>
	Atraso no fornecimento dos materiais e equipamentos, conforme condições previstas em Edital, necessários à execução dos serviços do evento no início da execução do contrato.	1,0 ponto por 0,5 hora
	Atraso na substituição de equipamentos, após solicitação do fiscal técnico.	0,5 pontos por hora
	Entrega de material em quantidade inferior ao estipulado no Termo de Referência.	0,1 ponto por unidade de material faltante
	Não substituição de materiais que estejam em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.	5 pontos
<b>Início da vigência</b>	Conforme previsto no Termo de Contrato.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme tabela de glosas alhures.	
<b>Observação</b>	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

INDICADOR Nº 2 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS		
<b>Finalidade</b>	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.	
<b>Meta a cumprir</b>	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.	
<b>Instrumento de medição</b>	Verificação <i>in loco</i> .	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Visual, pelo fiscal técnico do contrato.	
<b>Periodicidade</b>	A cada 1 hora	
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Pontuação por ocorrência</b>
	Não atendimento às solicitações efetuadas pelo gestor ou fiscal do contrato.	1,0 ponto por ocorrência
<b>Início da vigência</b>	Conforme previsto no Termo de Referência.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Conforme tabela de glosas alhures.	
<b>Observação</b>	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

GLOSAS	
PONTUAÇÃO	GLOSA
2,0 a 5,0	0,5% de desconto sobre o valor total do contrato
5,1 a 8,0	1% de desconto sobre o valor total do contrato
8,1 a 11,0	2% de desconto sobre o valor total do contrato
11,1 a 14,0	3% de desconto sobre o valor total do contrato
14,1 a 16,0	4% de desconto sobre o valor total do contrato
16,1 a 20,0	5% de desconto sobre o valor total do contrato
20,1 a 25,0	7% de desconto sobre o valor total do contrato
25,1 a 30,0	10% de desconto sobre o valor total do contrato

4.2. O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, sofrerá acréscimo de 5,0 pontos na contagem final do desconto.

4.2.1. Será considerado reincidência o fato de uma mesma ocorrência ter sido constatada, durante o evento.

4.3. Condutas reincidentes devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.

4.4. Para os casos de acúmulo acima de 30 (trinta) pontos, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, configurará a inexecução parcial do contrato, a qual será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

## 5. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

5.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo, como modelo de formulário, para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

INDICADOR 1		
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		
<b>OCORRÊNCIAS</b>	<b>DATA E HORÁRIO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>

<b>INDICADOR 2</b>		
<b>TOTAL DE Ocorrências</b>		
<b>Ocorrências</b>	<b>DATA E HORÁRIO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>NOTA FINAL</b>		
<b>PERÍODO DE AFERIÇÃO</b>		
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>		
<b>Observações:</b>		

Local e data de assinatura.

\_\_\_\_\_  
 NOME e ASSINATURA  
 Fiscal Técnico do Contrato

\_\_\_\_\_  
 NOME e ASSINATURA  
 Preposto da Contratada