



MARINHA DO BRASIL
COMANDO DO 1º DISTRITO NAVAL

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

INDICADORES
Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no IMR

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a limpeza de fossas sépticas e de caixas de gordura do Complexo do 1º Distrito Naval.
Meta a Cumprir	100% dos serviços executados, adequados à perspectiva da administração.
Instrumento de medição	Planilha de controle do serviço executado, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no Pagamento	- Acima de 8,2 = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura. - Entre 7,65 e 8,1 = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura. - Entre 6,75 e 7,64 = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura. - Menor que 6,75 = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Método de Avaliação

A avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela contratada será realizada por meio do formulário de avaliação e medição dos resultados, no qual serão avaliados três grupos de atividades.

O valor de cada grupo será dado pela média aritmética de todos os itens que compõem o grupo de atividades. A pontuação final será o resultado da soma obtida dos três grupos, totalizando uma pontuação média final igual a nove pontos. A classificação da prestação dos serviços será dada segundo estabelecido no quadro a baixo:

Muito Bom	Bom	Regular	Insatisfatório
Acima de 8,2 pontos	8,1 a 7,65 pontos	7,64 a 6,75 pontos	Abaixo de 6,75 pontos

Conforme atividade desenvolvida no contrato, a fiscalização poderá retirar ou acrescentar algum item que seja mais adequado para aquele momento do contrato, bem como a contratada poderá propor alterações para melhor desenvolvimento das atividades, que será analisado pela fiscalização, podendo ser aceito ou não.

Dos conceitos utilizados nas atividades avaliadas:

No formulário IMR, que será preenchido mensalmente, devem ser atribuídos os seguintes conceitos para cada atividade avaliada:

Conceito	
0	Não atende
1	Atende parcialmente
3	Atende

Quando atribuídos os pontos 1 (um) ou 0 (zero) a contratante irá propor sugestões e solicitações de medidas corretivas, visando proporcionar ciência e promover adequações aos padrões de qualidade exigidos.

A contratada poderá solicitar prazos para a solução de determinada falha, esta solicitação deve ser formalizada por escrito e o prazo acordado com a contratante.

Considerações do processo de avaliação da qualidade dos serviços

Cabe a fiscalização da contratante realizar avaliação semanal da qualidade dos serviços prestados pela contratada, registrando e arquivando as informações de forma a fundamentar a avaliação mensal do formulário IMR.

A equipe de fiscalização realizará a consolidação e análise das avaliações semanais qualificando o desempenho mensal das atividades da contratada por meio do preenchimento do formulário IMR.

A contratada terá seu pagamento mensal baseado nas avaliações do formulário de Instrumento de Medição e Resultado, conforme os percentuais abaixo:

Faixa de Ajustes no Pagamento		
	Porcentagem do Valor Mensal da Contratação	Nota final Mensal
	100%	Acima de 8,2

Conceito Geral proveniente da média global do Quadro resumo Mensal de avaliação	95%	Entre 7,65 e 8,1
	90%	Entre 6,75 e 7,64
	85%	Menor que 6,75

Formulário de avaliação da Qualidade do serviço		
Contrato n°	Período	Data:
Contratada		
Responsável pela fiscalização:		
Conceito: 0 não realizado 1 parcialmente realizado 3 realizado		

Grupo I - Qualidade do Serviço

1.1 A limpeza da fossa séptica foi realizada de forma completa e eficaz?

- ☐ Sim
☐ Parcialmente
☐ Não

1.2 A caixa de gordura foi desobstruída e higienizada?

- ☐ Sim
☐ Parcialmente
☐ Não

1.3 O serviço atendeu às suas expectativas quanto à limpeza e desobstrução dos sistemas?

- ☐ Sim
☐ Parcialmente
☐ Não

1.4 Foi feito o desligamento da água antes da limpeza da caixa d'água/cisterna?

- ☐ Sim
☐ Parcialmente
☐ Não

1.5 Foi feita a descrição dos materiais retirados da caixa d'água/cisterna (lodo, sujeira, sedimentos, etc.)?

- ☐ Sim

- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

Grupo II - Impacto no Sistema

2.1 Houve melhora no funcionamento da fossa séptica após o serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

2.2 A caixa de gordura apresentou melhor desempenho após a limpeza?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

2.3 Você percebeu a eliminação de odores indesejados após o serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

2.4 Os de produtos utilizados para limpeza da caixa d'água/cisterna (desinfetantes, detergentes, etc.), quantidade e forma de aplicação estavam de acordo com as normas?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

Grupo III - Higiene e Organização

3.1 A equipe manteve o local limpo e organizado durante e após o serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

3.2 A limpeza final do ambiente foi satisfatória (sem resíduos visíveis, sujeira ou danos)?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

Grupo IV - Atendimento e Profissionalismo

4.1 A equipe de profissionais foi educada e atendeu suas necessidades de forma cordial?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

4.2 A equipe foi pontual e respeitou o horário agendado para o serviço?

- ☐ Sim
- ☐ Parcialmente
- ☐ Não

() Sim
() Parcialmente
() Não

5.1 Os profissionais seguiram as normas de segurança durante a execução do serviço?

() Sim
() Parcialmente
() Não

() Sim
() Parcialmente
() Não

6.1 O valor cobrado pelo serviço foi justo em relação à qualidade entregue?

☐ Sim

☐ Parcialmente

☐ Não

7.1 De maneira geral, você está satisfeito com o serviço prestado?

☐ Sim

☐ Parcialmente

☐ Não

[illegible]

[illegible]