



MARINHA DO BRASIL
POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
CONTRATO N.º XXXX/2026

Avaliação da qualidade dos serviços

- 1 . Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos no IN SEGES/MP nº05/2017 e suas alterações;
- 2 . O IMR deve fazer parte do planejamento inicial de contratação;
- 3 . O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhadas pela fiscalização do contrato;
- 4 . O indicador proposto implica variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados;
- 5 . A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo;
- 6 . Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos e locais de execução dos serviços previstos para a presente contratação, podendo, a seu critério, repeti-la em outro posto ou no mesmo no caso de não atendimento da meta;
- 7 . A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de Calibração de Audiômetro da Policlínica Naval de Manaus. Caso haja outros serviços no mesmo contrato, eles não podem ser afetados. Cada serviço deverá ter seu IMR;
- 8 . Caso não haja possibilidade de avaliação, o fator de qualidade considerado será 100%;
- 9 . O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratação a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
- 10 . O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
- 11 . 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;

- 12 . Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais aos atendimentos das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados na Tabela de Metas e Serviço a Cumprir deste Anexo.
Meta a Cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste Anexo.
Forma de Acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações da Tabela de Metas e Serviços a Cumprir. A(s) inspeção(ões) pode(m) ser realizada(s) de forma aleatória em qualquer período do mês de avaliação.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Percentual dos serviços considerados adequados executados dentro do mês de referência; $FQ = ((A-D)-C)/(A-D) * 100$ FQ= FATOR DE QUALIDADE A = Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados B = Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados) C = Serviços considerados inadequados D = Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês
Início da Vigência	Data de Início da Prestação dos Serviços
Faixa de Ajuste no	85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura.

Continuação do IMR – Serviço de Calibração de Audiômetro, PNMa 2026.

Pagamento	75% a 84,99% dos serviços = recebimento de 98% da fatura. 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura. 60% a 64,99% dos serviços = recebimento de 90% da fatura.
Sanções	Abaixo de 60% dos serviços – multa de 10% sobre o valor total da fatura mensal alusiva aos serviços-objeto da Policlínica Naval de Manaus onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de metas e serviços a cumprir.
Observações	Para ajuste do pagamento não será necessária abertura de processo administrativo; Para aplicação da multa acima estabelecida, deverá ser instaurado processo administrativo, onde será garantida a ampla defesa e contraditório.

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

CONTRATO Nº/2026

SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO DE AUDIÔMETRO PARA A POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS (PNMA)

TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR

ITEM (A)	AValiação da Execução do Contrato	ADEQUADO (B)	INADEQUADO (C)	NÃO UTILIZADO (D)
1	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO;			
2	Utilização/ fornecimento de materiais e equipamentos conforme proposta comercial da empresa e Projeto Básico/Termo de Referência;			
3	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;			
4	Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias;			
5	Apresentar funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados; (se o colaborador que se apresentar não reunir as qualidades mínimas exigidas no edital, o fiscal não deverá autorizar a realização do serviço, solicitar a troca do colaborador e considerar o serviço inadequado nesse quesito)			
6	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado. Ocorrendo a recusa este item deve ser considerado inadequado.			
7	Retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo			

Continuação do IMR – Serviço de Calibração de Audiômetro, PNMa 2026.

	previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável; (caso haja esta retirada deve ser considerado inadequado este quesito)			
8	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;			
9	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato.			

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS
SERVIÇO DE CALIBRAÇÃO DE AUDIÔMETRO PARA A POLICLÍNICA NAVAL DE MANAUS (PNMA)
CONTRATO Nº/2026 – MÊS DE REFERÊNCIA: .../20XX

(A)	(B)	(C)	(D)	(FQ) %
Nº de avaliações e serviços a serem realizados	Nº de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados	Nº de itens eventualmente não executados ou utilizados no mês	Nº de Itens considerados “inadequados”	Fator de Qualidade
Nº de itens que serão avaliados	XX	XX	XX	$FQ = ((A - C) - D) / (A - D) * 100$
Valor do Contrato Ajustado				R\$

A **quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados** será determinada pelo somatório dos itens discriminados nas **Tabelas de Metas e Serviços a Cumprir**, e deverá ser preenchida por servidores formalmente designados pela Administração para a fiscalização do contrato.

A **quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados**, que atendam às expectativas da Administração e sejam especificados na tabela de análise, será calculada como o **somatório** dos itens que atenderem aos requisitos estabelecidos.

A **quantidade de serviços considerados inadequados** será determinada de acordo com os itens que, apesar de realizados, não atenderam aos critérios de qualidade e expectativas previstas no contrato.

A **quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês** será a quantidade de itens que, por motivos justificados, não foram realizados ou não foram necessários no período em análise. Essa quantidade poderá variar de mês a mês, dependendo da demanda.

O **Fator de Qualidade (FQ)** será mensurado mensalmente com base no cálculo:

$$FQ = ((A-D)-C)/(A-D)) \times 100$$

Onde:

A = Quantidade total de itens contratados ou a serem avaliados no mês, conforme discriminado nas tabelas de metas (por exemplo, 9 itens);

C = Quantidade de itens considerados **inadequados**, ou seja, itens realizados, mas que não

atenderam aos padrões exigidos;

D = Quantidade de itens **não executados/utilizados** no mês, conforme justificativa ou necessidade de não execução.

O cálculo do FQ será feito conforme a fórmula apresentada, com **arredondamento para o percentual inteiro inferior**, conforme o critério a seguir:
Exemplo: se o cálculo gerar **89,47%**, o **FQ final será arredondado para 89%**.

O levantamento dos serviços realizados e avaliações adequadas será executado pelo **Fiscal Técnico do Contrato**, ou seu suplente, que deverá ser formalmente designado pela Administração. Esse levantamento será feito com base nas vistorias e registros mensais.

Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará **vistoria aleatória** nos postos e locais de serviço contratados, a fim de garantir a conformidade dos serviços com os padrões exigidos.

Exemplo de Cálculo:

Para **9 itens analisados** no mês, o cálculo do Fator de Qualidade (FQ) será o seguinte:

- Quantidade de itens adequados = 5

- Quantidade de itens inadequados = 2

Quantidade de itens não executados/utilizados = 2

A fórmula para o cálculo do FQ será:

$$FQ = ((A-D)-C)/(A-D) \times 100$$

$$FQ = ((9-2)-2)/(9-2) \times 100$$

$$FQ = ((7)-2)/(7) \times 100$$

$$FQ = (5/7) \times 100$$

$$FQ = 71,429\%$$

Arredondando conforme o critério, o **Fator de Qualidade final será 71%**.

Faixa de ajustes para pagamento da nota fiscal:

c) 65% a 74,99% dos serviços = recebimento de 95% da fatura.

Considerando uma nota fiscal de valor R\$ 10.000,00, neste caso, a empresa deverá ser notificada para que emita a nota no valor de R\$ 9.500,00 considerando o pagamento de 95% desta conforme faixa de ajuste.

Continuação do IMR – Serviço de Calibração de Audiômetro, PNMa 2026.

Manaus, AM, na data de sua assinatura.

Fiscal Técnico do Contrato N° xx/2025
Portaria n° xxxxx/2026

Preposto ou Responsável da Empresa
Nome da Empresa – CNPJ