

MARINHA DO BRASIL

CENTRO DE INTENDÊNCIA D MARINHA EM SALVADOR

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 anexo é parte indissociável do Contrato nº _____ firmado a partir do Aviso de contratação direta nº _____ e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: tempo de resposta as solicitações da contratante, falta de materiais previstos em contrato e qualidade dos serviços prestados.

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 a 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 – TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho.
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	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/ dia).
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos

INDICADOR 1 – TEMPO DE RESPOSTA AS SOLICITAÇÕES (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
	2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	20% das OS acima de 2 ocorrências – multa de 10% 30% das OS acima de 2 ocorrências – multa de 20%

INDICADOR 2 – FALTA DE MATERIAL	
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 = 10 pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 pontos 3 respostas com atraso = 4 pontos 4 respostas com atraso = 2 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 ponto

INDICADOR 3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Quanto maior melhor.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Limpeza, Conservação e Jardinagem abaixo.

INDICADOR 3 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	De 0 a 25 pontos conforme resultado da pesquisa.
Valor a pagar	Ver item 3.2

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E MANUTENÇÃO PREDIAL				
Órgão:				
Nº contrato:				
Gestor/ Responsável:				
Contratada:				
Mês de referência:				
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/ Não sei responder				
Descrição	Serviços/Procedimentos			Grau de Satisfação
Orçamentos	Prazo de entrega Coerência dos valores Quantidade de h/h			
Serviço Executado	Qualidade do Serviço executado Equipamentos Utilizados Peças utilizadas			
Entrega do veículo	Limpeza do veículo Funcionamento do veículo Prazo de entrega			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação:				
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 (*)	O	B	R	I
(*) 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 25 [(O+B)x25]	

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 resultara 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 + pontos do indicador 4 + pontos do indicador 5

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 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 três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4. CHECK-LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Orçamento	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações	Sem atrasos	10	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso de execução do serviço	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
4 – Falta de materiais previstos em contrato	Sem ocorrências	20	
	Uma ou mais ocorrências	0	
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			_____