

MARINHA DO BRASIL
CENTRO DE INTENDÊNCIA DA MARINHA EM MANAUS
APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PE N° /2026

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.

1.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: prazo de atendimento da solicitação, prazo de entrega do material no destino, prontidão e rapidez na resposta do preposto e qualidade dos serviços prestados.

1.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

1.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

1.2.2. 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.

1.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

1.4. Este anexo é parte indissociável do Contrato _____ firmado a partir do Edital _____ e de seus demais anexos.

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

INDICADOR 1 - PRAZO DE ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao prazo de atendimento contado da solicitação até a efetiva coleta do material.
META A CUMPRIR	Cumprir o prazo de 2 dias úteis, entre o envio da RTC e a coleta do material.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros, Sistema SISGLT e

ACOMPANHAMENTO	mensagens das Organizações Militares destinatárias
PERIODICIDADE	Por ocasião de cada RTC. Com aferição do resultado por Requisição.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação dos dias de atraso registrados na execução da Requisição.
INÍCIO DE VIGÊNCIA FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	A partir do início da prestação do serviço.
SANÇÕES	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando- se o fator de ajuste de nível de serviço.
OBSERVAÇÕES	Atendimento as Normas Editalícias e discriminadas no Termo de Referência bem como Contrato.

INDICADOR 2 - PRAZO DE ENTREGA DO MATERIAL NO DESTINO	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao prazo de atendimento contado da solicitação até a efetiva coleta do material.
META A CUMPRIR	Cumprir o prazo de 5 dias úteis, entre a coleta do material e a entrega no destino solicitado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros, Sistema SISGLT e mensagens das Organizações Militares destinatárias
PERIODICIDADE	Por ocasião de cada RTC. Com aferição do resultado por Requisição.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação dos dias de atraso registrados na execução da Requisição.
INÍCIO DE VIGÊNCIA FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	A partir do início da prestação do serviço.
SANÇÕES	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando- se o fator de ajuste de nível de serviço.
OBSERVAÇÕES	Atendimento as Normas Editalícias e discriminadas no Termo de Referência bem como Contrato.

INDICADOR 3 – PRONTIDÃO E RAPIDEZ NA RESPOSTA DO PREPOSTO	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar se o tempo para a resposta dada pelo Preposto da Empresa está dentro do previsto pela fiscalização, entende-se como o tempo entre o envio de e-mail ou Mensagem via Whats App e a efetiva resposta com as respostas a demanda efetuada.
META A CUMPRIR	Todos os contatos sendo concluídos sem ocorrências de atrasos
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
PERIODICIDADE	Por Requisição.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de dias para o atendimento da demanda efetuada via e-mail ou Whats App.
INÍCIO DE VIGÊNCIA FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	A partir do início da prestação do serviço.
SANÇÕES	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando- se o fator de ajuste de nível de serviço.
OBSERVAÇÕES	O indicador tem finalidade de mensurar o comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível.

INDICADOR 4 - QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
META A CUMPRIR	Quanto maior melhor
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Avaliação feita pelo Fiscal, por meio do formulário aplicado pela fiscalização.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do formulário da qualidade na prestação dos serviços.
PERIODICIDADE	Por Requisição de Tráfego de Cargas (RTC).
MECANISMO DE CÁLCULO	Descrita no formulário de qualidade na prestação dos serviços.
INÍCIO DE VIGÊNCIA FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	A partir do início da prestação do serviço.
SANÇÕES	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando- se o fator de ajuste de nível de serviço.
OBSERVAÇÕES	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

FORMULÁRIO DE QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS							
ORGANIZAÇÃO MILITAR		Nº DA RTC					
CONTRATADA		Nº DO CONTRATO					
FISCAL DO CONTRATO							
GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS – GSS; ÓTIMO = 5; BOM = 4; NEUTRO = 3; RUIM = 2; PÉSSIMO = 1.							
AVALIAÇÃO							
DESCRIÇÃO			O	B	N	R	P
1. O atendimento as exigências específicas relacionadas ao prazo de atendimento contado da solicitação até a efetiva coleta do material estão dentro dos parâmetros estabelecidos.							
2. Serviço realizado com eficiência, sem a necessidade de retorno ou retrabalho e conforme especificado na RTC.							
3. Os veículos e aeronaves utilizadas na prestação do serviço oferecem condições de armazenagens condizentes com o tipo de material transportado.							
4. O prestador do serviço deixou o ambiente onde executou o atendimento nas mesmas condições que estavam. Recolheram os resíduos ou relocaram os móveis.							
5. Educação/condialidade/interesse do profissional no atendimento.							
Observações, comentários e sugestões para melhoria do atendimento:							
			O	B	N	R	P
I - Número de pontos de cada grau de satisfação							
II - Pontuação total considerando pontuação máxima de 25 pontos							

JÉSSICA TEIXEIRA TARTARINI
 Capitão-Tenente (IM)
 Encarregada da Divisão de Abastecimento