



MARINHA DO BRASIL
COMANDO DE OPERAÇÕES NAVAIS
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação mensal da qualidade dos serviços prestados, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2. Este procedimento está vinculado a avaliação do serviço de seguro da Frota dos veículos do Comando de Operações Navais e com aplicação periódica pela fiscalização técnica do serviço, de forma a gerar relatórios mensais que servirão para dimensionar o valor exato a ser pago à seguradora, com base nos descontos que poderão ocorrer.
- 1.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento de indicadores do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas.
- 1.4. Os prazos mencionados no IMR poderão ser prorrogados a critério da fiscalização do serviço e desde que a seguradora apresente pedido formal de prorrogação, devidamente justificado, antes do encerramento do prazo inicialmente estipulado.
- 1.5. Este anexo é parte indissociável do processo de dispensa eletrônica e seus anexos.

2. DOS INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços prestados pela seguradora serão avaliados por meio de cinco indicadores:
- 2.1.1. Disponibilidade da rede credenciada.
- 2.1.2. Prazos de orçamentação.
- 2.1.3. Total de manutenções bem-sucedidas em relação ao total de serviços requisitados.
- 2.1.4. Interrupção dos serviços assegurados.

2.1.5. Aferição da qualidade na execução dos serviços.

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

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

2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços poderá resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviços desprovidos de qualidade e serviços com qualidade elevada.

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

INDICADOR 1	
DISPONIBILIDADE DA REDE CREDENCIADA.	
Item	Descrição
Finalidade	Verificar se a quantidade de oficinas e estabelecimentos da rede credenciada e os municípios atendidos estão de acordo com as exigências do Edital e Termo de Referência.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência pelo Fiscal Técnico, por meio de comprovação da disponibilidade da rede credenciada no sistema informatizado disponibilizado pela Seguradora.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Comparação entre a situação atual disponível no sistema informatizado com as exigências do Edital e Termo de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da vigência da apólice.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 15 Pontos Duas ocorrências = 10 Pontos Três ou mais ocorrências = 05 Pontos
Sanções	Ver item 3.3 deste IMR

INDICADOR 2	
PRAZOS DE ORÇAMENTAÇÃO.	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar se os prazos para orçamentação previstos no Termo de Referência estão sendo cumpridos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência pelo Fiscal Técnico, por meio do sistema informatizado disponibilizado pela Seguradora.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, ou seja, quantidade de vezes que a seguradora descumpriu prazos para orçamentação, excluindo-se sábados, domingos e

	feriados.
Início de Vigência	A partir do início da vigência da apólice.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 15 Pontos Duas ocorrências = 10 Pontos Três ou mais ocorrências = 05 Pontos
Sanções	Ver item 3.3 deste IMR

INDICADOR 3	
PRAZOS DE ORÇAMENTAÇÃO.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a manutenção dos veículos, por meio da disponibilidade do sistema e das instalações dos estabelecimentos credenciados quando da execução dos serviços.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência pelo Fiscal Técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, ou seja, quantidade de manutenções não realizadas.
Início de Vigência	A partir do início da vigência da apólice.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 15 Pontos Duas ocorrências = 10 Pontos Três ou mais ocorrências = 05 Pontos
Sanções	Ver item 3.3 deste IMR

INDICADOR 4	
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS ADQUIRIDOS.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento dos serviços com a menor ocorrência de indisponibilidade do sistema informatizado.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência pelo Fiscal Técnico ou Gestor, por meio da identificação de sistema indisponível quando necessária a sua utilização.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência, ou seja, quantidade de vezes que o sistema esteve indisponível quando necessária a sua utilização.
Início de Vigência	A partir do início da vigência da apólice.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 15 Pontos Duas ocorrências = 10 Pontos Três ou mais ocorrências = 05 Pontos
Sanções	Ver item 3.3 deste IMR

INDICADOR 5	
AFERIÇÃO DA QUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.	
Item	Descrição
Finalidade	Prestar os serviços com qualidade.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	CheckList/ Constatação formal de ocorrência pelo Fiscal Técnico ou Gestor, conforme o caso.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da vigência da apólice.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos Uma ocorrência = 18 Pontos Duas ocorrências = 16 Pontos Três ocorrências = 14 Pontos Quatro ocorrências = 12 Pontos Cinco ocorrências = 10 Pontos Seis ou mais ocorrências = 05
Sanções	Ver item 3.3 deste IMR

TABELA DE OCORRÊNCIAS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS DO INDICADOR 5:	
Item	Descrição
1	Deixar de designar, em até 15 (quinze) dias após emissão da nota de empenho e manter durante toda a sua vigência, preposto aceito pela Administração, para representá-la na execução do serviço.
2	Deixar de entregar a documentação para atesto da nota fiscal, em conformidade com a IN SEGES/MPDG N° 05/2017, com a solicitação da fiscalização do serviço e no prazo estipulado no Termo de Referência.
3	Não emitir e/ou apresentar a Nota Fiscal, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, em até 03 (três) dias úteis após a solicitação do Gestor do serviço.
4	Não atender às demandas da fiscalização, determinações formais e instruções nos prazos estabelecidos.
5	Deixar de fornecer à fiscalização quaisquer informações ou documentos referentes ao serviço, no prazo estabelecido.
6	Efetuar cobrança por serviços não prestados.
7	Efetuar cobrança em desacordo com as tabelas referenciais.
8	Efetuar cobrança em desacordo com a Ordem de Serviço aprovada pela fiscalização do serviço.
9	Deixar de fornecer suporte técnico para o sistema, com atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação deste Comando.
10	Fornecer e instalar peças remanufaturadas ou reconcondicionadas.
11	Fornecer e instalar peças que não sejam novas, genuínas ou originais.
12	Não manter-se nas mesmas condições de Habilitação quando da fase da licitação.

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.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6".

3.3. 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 na prestação dos serviços	Pagamento devido
De 90 a 100 pontos	100 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
De 80 a 89 pontos	98 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
De 70 a 79 pontos	96 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
De 60 a 69 pontos	94 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
De 50 a 59 pontos	92 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
De 40 a 49 pontos	90 % do valor do serviço (peças + mão de obra)
Abaixo de 40 pontos	90 % do valor do serviço (peças + mão de obra) e abertura de processo administrativo sancionador.

3.4. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, também serão ajustados pelos descontos efetuados com base nos indicadores 5 e 6.

4. CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Indicador	Mecanismo de Cálculo	Pontos	Resultado da Avaliação
1 - Disponibilidade da rede credenciada.	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência	10	
	Duas ou mais ocorrências	05	
2 - Prazos de orçamentação	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência	10	
	Duas ou mais ocorrências	05	
3 - Total de manutenções bem sucedidas em relação ao total de serviços requisitados.	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência	10	
	Duas ou mais ocorrências	05	
4 - Interrupção dos serviços	Sem ocorrências	20	

adquiridos.	Uma ocorrência	10	
	Duas ou mais ocorrências	05	
5 - Aferição da qualidade na execução dos serviços.*	Sem ocorrências	20	
	Uma ocorrência	18	
	Duas ocorrências	16	
	Três ocorrências	14	
	Quatro ocorrências	12	
	Cinco ocorrências	10	
	Seis ou mais ocorrências	05	
DESCONTO TOTAL		R\$	

* Mencionar o (s) item (ns) de ocorrência considerado (s) para medir os resultados do indicador.

Rio de Janeiro, RJ, na data da assinatura.

VANDESSEN DE MELO NERI
Primeiro-Tenente (AA)
Ajudante da Divisão de Apoio