

**MARINHA DO BRASIL
ESCOLA DE APRENDIZES-MARINHEIROS DO CEARÁ**

**ANEXO V
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 17/2023

(Processo Administrativo nº 63116.007058/2023-00)

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO CONTINUADO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
DE MÃO DE OBRA**

1. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

O presente Instrumento de Medição de Resultado, com fundamento na Instrução Normativa nº 05/2017 – MPDG, abrangerá os Serviço de agenciamento de passagens rodoviárias.

2. OBJETIVOS

Para fins deste considera-se que IMR – Instrumento de Medição de Resultado é o instrumento que define em bases compatíveis, tangíveis, objetivamente observáveis, os níveis esperados de qualidade de prestação de serviço e as respectivas adequações de pagamento.

Os serviços contratados são terceirizados e necessitam de objetivos e metas que possam auxiliar a Administração a aferir seus resultados de acordo com suas necessidades, definindo-se as responsabilidades e objetivos mensuráveis de forma que a contrapartida seja realizada em função do efetivamente executado.

Este Instrumento prevê, ainda, com base em análises e relatórios, o gerenciamento do Contrato, com ferramentas capazes de monitorar e medir serviços, além de verificar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de forma a subsidiar a Administração em decisões quanto à manutenção da contratação e possíveis prorrogações contratuais.

Os preços estabelecidos no contrato para a realização dos serviços se referem à execução com a máxima qualidade. Isso significa que a execução que não atinja os objetivos dos serviços contratados com a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado.

Terminado o mês da prestação dos serviços, o representante da contratante apresentará a contratada até o 1º dia útil do mês seguinte o “Relatório de Serviços verificados e Qualidade Percebida”, que conterà no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- Número do contrato ou instrumento equivalente;
- Partes contratuais;
- Síntese do objeto;

- Resumo/resultado da avaliação pelo Gestor do contrato – lista mensal de imperfeições;
- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços; e
- Nº de cópias apuradas no mês.

3. A APURAÇÃO DO RESULTADO ESPERADO SERÁ REALIZADA POR INTERMÉDIO DE INDICADORES DE DESEMPENHO, CONFORME A SEGUIR:

3.1. Indicador de desempenho nº 01 (ID nº 1): Percentual de acionamentos atendidos com eficiência e eficácia.

3.1.1. Descrição do ID nº 1: Número de acionamentos atendidos divididos pelo número de chamadas abertas pela Contratante para a solução de problemas ou retirar dúvidas.

3.1.2. Meta a ser atingida: 100% dos acionamentos atendidos.

3.1.3. Os pagamentos estão sujeitos a meta aqui estabelecida.

3.1.4. Quadro demonstrativo da ID nº 1

$$\text{ID nº 1} = \frac{\text{Nº de chamadas abertas}}{\text{Nº de chamadas atendidas}}$$

| Meta | Sanções Administrativas |
|----------------------|---------------------------------|
| Até 90% da meta | 90% do valor mensal do contrato |
| De 80% a 89% da meta | 95% do valor mensal do contrato |
| De 50% a 79% da meta | 80% valor mensal do contrato |
| Abaixo de 50% meta | 50% e Rescisão do contrato |

100% das chamadas atendidas = 100% do pagamento

3.2. Mecanismos de Controle:

3.2.1. Livro registro de ocorrências; e

3.2.2. Inspeções periódicas.

3.3. Indicador de desempenho nº 2 (ID nº 2): Apuração do número de ocorrências.

3.3.1. Descrição do ID nº 2: Glosa no valor ao contratado com base no número de ocorrências registradas.

3.3.2. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

| GRAU | CORRESPONDÊNCIA |
|------|--|
| 1 | 0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

| | |
|---|--|
| 2 | 0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 3 | 0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 4 | 1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato |
| 5 | 3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato |

Tabela 2

| IMPERFEIÇÃO | | | |
|-------------|---|------------|------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | Tolerância | GRAU |
| 1 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência | 0 | 5 |
| 3 | Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados | 1 | 3 |
| 4 | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por dia | 0 | 2 |
| 5 | Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência. | 1 | 2 |
| 6 | Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência | 1 | 2 |
| 7 | Atraso na emissão dos bilhetes de viagem | 0 | 4 |

Aprovado em: 28 de março de 2024.

DANIEL ROCHA
 Capitão de Fragata
 Ordenador de Despesas