

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices seja instrumento de gestão contratual, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no edital e seus anexos.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos no edital e seus anexos.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

3.1. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

3.2. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

Módulo 1	
Nº 01 - AVALIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS (Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato (ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência) que detalhará a ocorrência.)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos serviços contratado.
Meta a cumprir	≥99,7%
Forma de acompanhamento	Itens a serem observados: 1 – Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado); 2 – Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme; 3 – Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc); 4 – Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme ou de adornos não adequados para a execução da atividade; 5 – Não utilização de crachá; 6 – Cabelos compridos soltos ou presos de forma inadequada à realização das atividades (quando aplicável); 7 – Ausência de itens do equipamento de proteção individual; 8 – Equipamentos de serviço fora das especificações, ou sem condições perfeitas de uso. 9 – Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 (trinta) minutos; 10 – Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido; 11 – Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço); 12 – Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura) por um período superior a 30 (trinta) minutos; 13 – Ausência contumaz no posto base; 14 – Distrações, conversas, confraternizações irregulares que atrapalhem a execução do serviço 15 – Tratamento inadequado com o público
Periodicidade	Mensal.
Observação	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante

MARINHA DO BRASIL

Continuação do Instrumento de Medição de Resultados do processo de nº 63397.000685/2024- 83 – PGE SRP nº 90003/2024, do CeIMNa.

	correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.
--	---

Módulo 2	
Nº 02 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (Aferição: Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos serviços contratado.
Meta a cumprir	≥99,7%
Forma de acompanhamento	Itens a serem observados: Deixar de: 1 – Realizar as rotinas diárias na frequência estabelecida 2 – Treinar a população para o abandono da edificação no que concerne aos procedimentos a serem adotados em caso de emergência, por meio de exercícios simulados, palestras, cursos, etc. 3 – Preencher corretamente os formulários de controle e/ou livros de ocorrências 4 – Comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização. 5 – Acionar imediatamente o CBMDF, em caso de princípio de incêndio, independentemente de análise de situação. 6 – Combater os incêndios em sua fase inicial e tentar controlar o fogo por meio de extintores ou mangueiras de incêndio da própria edificação 7 – Controlar o pânico em caso de sinistro nas edificações 8 – Prestar os primeiros socorros a feridos e resgate de vítimas decorrente de incêndio.

MARINHA DO BRASIL

Continuação do Instrumento de Medição de Resultados do processo de nº 63397.000685/2024- 83 – PGE SRP nº 90003/2024, do CeIMNa.

	9 – Quando necessário, auxiliar na retirada de materiais para minimizar as perdas patrimoniais devido a sinistros. 10 – Elaborar, implementar e propor alterações ao PPCI Plano de Prevenção contra Incêndio e Pânico.
Periodicidade	Mensal.
Observação	A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá a uma ocorrência, podendo haver registro de várias ocorrências na mesma data.

3.3. Cada módulo, devido a sua importância, terá pesos diferenciados, conforme tabela abaixo:

MÓDULO 1 (PESO DA AVALIAÇÃO 10; PONTUAÇÃO MÁXIMA 150)

MÓDULO 2 (PESO DA AVALIAÇÃO 20; PONTUAÇÃO MÁXIMA 200)

RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO 350

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de

cada módulo, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

Pontuação mensal = 350 - “nº de Ocorrências do Módulo 1” x 10 - “nº de Ocorrências do Módulo 2” x 20.

4.2. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 290 pontos.

4.3. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.4. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

6.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Centro de Intendência da Marinha em Natal e a empresa_____, CNPJ

MARINHA DO BRASIL

Continuação do Instrumento de Medição de Resultados do processo de nº 63397.000685/2024- 83 – PGE SRP nº 90003/2024, do CeIMNa.

nº _____ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº 8/2023, celebrado para prestação de serviços não continuados de facilidades portuárias.

6.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

6.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Natal/RN, na data da assinatura.

CONTRATANTE

CONTRATADA