

## ANEXO E

### 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 de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

#### 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 neste documento.

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 a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, 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. Serão dois módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cálculo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

| MÓDULO 1 - AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aferição:</b> 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.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Itens a serem observados:</b><br>1 - Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado);<br>2 - Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme;<br>3 - Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido e etc);<br>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

**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.

## MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

**Aferição:** Condicionada à verificação pelo Fiscal Técnico do Contrato que detalhará a ocorrência.

### Itens a serem observados:

Deixar de:

- 1 – Realizar as rotinas diárias no tempo estabelecido conforme TR 5.1.17.
- 2 – Deixar de dar suporte a qualquer usuário que tenha um chamado aberto.
- 3 – Treinar os usuários para adequação de software ou novos softwares instalado na Base naval de Aratu.
- 4 – Responder aos usuários os chamados que foram gerados.
- 5 – 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.
- 6 – Acionar imediatamente a brigada de incêndio, em caso de princípio de incêndio, independentemente de análise de situação.
- 7 – Realizar monitoramento na rede local, detectando e reparando qualquer anomalia encontrada.
- 8 – Realizar lançamento de fibra óptica/par trançado nas dependências ou não da Base Naval de Aratu.
- 9 – Realizar os procedimentos técnicos adotados pela Marinha do Brasil para backup/restore .
- 10 – Dar conhecimento ao encarregado do setor de qualquer ato/fato suspeito que envolva os dispositivos de segurança da informação ou outro pertencentes ao setor de tecnologia da informação.
- 11- Elaborar, implementar relatório semanais de atendimento realizados pelo software Siscrecim.

**Observação:**

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

| MÓDULOS                              | PESO DA AVALIAÇÃO | PONTUAÇÃO MÁXIMA |
|--------------------------------------|-------------------|------------------|
| 1                                    | 10                | 150              |
| 2                                    | 20                | 200              |
| <b>RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO</b> |                   | <b>350</b>       |

## 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:

$$\text{Pontuação mensal} = 350 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 1"} \times 10 - \text{"nº de Ocorrências do Módulo 2"} \times 20$$

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:

| Faixa de Pontuação Obtida | Percentual de Desconto |
|---------------------------|------------------------|
| 350 A 310                 | 0%                     |
| 290 A 309                 | 5%                     |
| Abaixo de 290             | 10%                    |

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

5.2.1. Desconto de 10% por mais de seis vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

5.2.2. Pontuação abaixo de 250 pontos;

## 6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

| MÓDULO 1: AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS |           |
|----------------------------------|-----------|
| Total de ocorrências             |           |
| Data da Ocorrência               | Descrição |
|                                  |           |
|                                  |           |
|                                  |           |
|                                  |           |

| MÓDULO 2: PRESTAÇÃO DE SERVIÇO |           |
|--------------------------------|-----------|
| Total de ocorrências           |           |
| Data da Ocorrência             | Descrição |
|                                |           |
|                                |           |
|                                |           |
|                                |           |

| NOTA FINAL          |                                                                                                      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PERÍODO DE AFERIÇÃO |                                                                                                      |
| PONTUAÇÃO FINAL     | Pontuação mensal = 350 - “nº de Ocorrências do Módulo 1” x 10 - “nº de Ocorrências do Módulo 2” x 20 |
| Observações:        |                                                                                                      |

## 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre a Marinha do Brasil - Base Naval de Aratu e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2024, celebrado para prestação de serviços continuados de empresa especializada em Tecnologia da Informação para fornecer serviços que atendas as necessidades da área industrial da Base Naval de Aratu. Os serviços devem abranger: suporte técnico; manutenção em hardware, software e serviços de redes de computadores

7.2. 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.

7.3. 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.

Salvador/Ba, de de 2024.

---

CONTRATANTE

---

CONTRATADA