



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL NO PARÁ**

**ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR
ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS**

PGEA: 1.23.000.000176/2024-97

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:	2
1.1.1. Do(a) Auxiliar Administrativo I:	3
1.1.2. Do(a) Auxiliar Administrativo II:	3
1.1.3. Do(a) Auxiliar Administrativo III:	3
1.1.4. Do(a) Secretário(a) Executivo(a) Nível Superior:	4
1.1.5. Do(a) Supervisor(a):	4
1.1.6. Do(a) Jardineiro(a):	4
1.1.7. Do(a) Garçom/Garçonete:	5
1.1.8. Do(a) Copeiro(a):	5
1.1.9. Do(a) Recepcionista:	5
1.1.10. Do(a) Bombeiro Civil:	6
1.1.11. Do(a) Produtor(a) de Eventos:	6
1.1.12. Do(a) Operador de Áudio e Vídeo:	7
1.1.13. Do(a) Assistente de Redes Sociais:	7
1.1.14. Do(a) Piloto de Embarcações:	8
1.1.15. Do(a) Marinheiro(a):	8
1.1.16. Do(a) Servente de Limpeza e Conservação:	9
2. DA SEQUÊNCIA E METODOLOGIA DO INSTRUMENTO DE RESULTADO:	9
3. DAS FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO:	10
4. DA DIVISÃO DO IMR:	10

5. DAS UNIDADES E DOS POSTOS QUE SERÃO OBJETO DE AVALIAÇÃO:	11
5.1. Para a Procuradoria da República – Pará/Castanhal:	11
5.2. Para a Procuradoria da República no Município de Marabá:	11
5.3. Para a Procuradoria da República no Município de Santarém:	11
5.4. Para a Procuradoria da República no Município de Altamira:	11
5.5. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Tucuruí:	11
5.6. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Paragominas:	11
5.7. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Redenção:	11
5.8. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Itaituba:	11
6. DO PROCEDIMENTO DE USO DO IMR/ANS:	11
7. DA SUGESTÃO DO MODELO PARA REGISTRAR AS OCORRÊNCIAS:	12
8. DA TABELA-RESUMO DE REGISTRO E PONTUAÇÃO PARA GLOSA/DESCONTO OU NÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:	12

1. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:

1.1. Durante a execução do objeto contratual, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultados – IMR –, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG nº 05/2017, para avaliação dos serviços efetivamente prestados. Este

procedimento está vinculado ao “Pregão Eletrônico XX/2024”, o qual possibilitará a assinatura da Ata de Registro de Preços e ao Contrato com a Administração dos serviços de apoio administrativo – lato sensu –, recepcionista, copeiragem, garçonaria, jardinagem, bombeiro civil, auxiliar de informática, produtor de eventos, operador de áudio e vídeo, social media, piloto de embarcações e produtor de eventos, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios e apontamento das faltas não substituídas.

1.1.1. Do(a) Auxiliar Administrativo I:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não cumprir as demandas dentro dos prazos acordados.	Por Ocorrência	Leve	1
2	Ausentar-se do posto de trabalho sem notificar previamente a chefia imediata.	Por Ocorrência	Leve	1
3	Recusar-se a realizar serviços que estejam dentro de suas atribuições e conforme a legislação vigente.	Por Ocorrência	Grave	5
4	Compartilhar <i>links</i> ou informações relacionadas ao trabalho com terceiros não autorizados, sem a permissão de um membro ou servidor competente.	Por Ocorrência	Gravíssima	20
5	Divulgar informações sigilosas obtidas em razão do seu trabalho para pessoas não autorizadas.	Por Ocorrência	Gravíssima	20

1.1.2. Do(a) Auxiliar Administrativo II:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não cumprir as demandas dentro dos prazos acordados.	Por Ocorrência	Leve	1
2	Ausentar-se do posto de trabalho sem notificar previamente a chefia imediata.	Por Ocorrência	Leve	1
3	Recusar-se a realizar serviços que estejam dentro de suas atribuições e conforme a legislação vigente.	Por Ocorrência	Grave	5
4	Compartilhar <i>links</i> ou informações relacionadas ao trabalho com terceiros não autorizados, sem a permissão de um membro ou servidor competente.	Por Ocorrência	Gravíssima	20
5	Divulgar informações sigilosas obtidas em razão do seu trabalho para pessoas não autorizadas.	Por Ocorrência	Gravíssima	20

1.1.3. Do(a) Auxiliar Administrativo III:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não cumprir as demandas dentro dos prazos acordados.	Por Ocorrência	Leve	1
2	Ausentar-se do posto de trabalho sem notificar previamente a chefia imediata.	Por Ocorrência	Leve	1
3	Recusar-se a realizar serviços que estejam dentro de suas atribuições e conforme a legislação vigente.	Por Ocorrência	Grave	5
4	Compartilhar <i>links</i> ou informações relacionadas ao trabalho com terceiros não autorizados, sem a permissão de um membro ou servidor competente.	Por Ocorrência	Gravíssima	20

5	Divulgar informações sigilosas obtidas em razão do seu trabalho para pessoas não autorizadas.	Por Ocorrência	Gravíssima	20
---	---	----------------	------------	----

1.1.4. Do(a) Secretário(a) Executivo(a) Nível Superior:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não agendar compromissos nem fornecer apoio durante eventos e reuniões do Ministério Público Federal.	Por Ocorrência	Grave	2
2	Deixar de notificar antecipadamente as partes responsáveis sobre reuniões ou eventos, impedindo o atendimento adequado às necessidades do evento.	Por Ocorrência	Grave	2
3	Recusar-se a realizar serviços que estejam dentro de suas atribuições contratuais e em conformidade com a legislação.	Por Ocorrência	Gravíssima	5
4	Ausentar-se do posto de trabalho sem notificar previamente a chefia imediata.	Por Ocorrência	Leve	1
5	Divulgar informações sigilosas obtidas em razão do seu trabalho para terceiros não autorizados.	Por Ocorrência	Gravíssima	20

1.1.5. Do(a) Supervisor(a):

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar de informar sobre problemas e falhas nos serviços (inclui informar problemas nos serviços, orientar a correção de falhas e reportar fatos importantes à chefia).	Por Ocorrência	Leve	1
2	Não cumprir procedimentos e rotinas estabelecidos (inclui não cumprir a rotina de serviços conforme checklist, não anotar tarefas em sistema próprio e não realizar pesquisas de satisfação).	Por Ocorrência	Grave	3
3	Falta de comunicação e reporte (inclui não encaminhar relatórios sobre percepção dos serviços ao fiscal do contrato e ausência sem informar previamente à chefia).	Por Ocorrência	Grave	3
4	Negar-se a realizar serviços dentro das atribuições contratuais (inclui recusar-se a realizar serviços conforme a lei e contrato).	Por Ocorrência	Gravíssima	5
5	Desconsiderar <i>feedbacks</i> e relatórios (inclui não encaminhar relatórios e desconsiderar <i>feedbacks</i> recebidos).	Por Ocorrência	Grave	3

1.1.6. Do(a) Jardineiro(a):

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Negligenciar por mais de uma semana a manutenção adequada das plantas ornamentais e jardins, incluindo a remoção de detritos, capina de canteiros e rega das plantas, tanto interiores quanto exteriores.	Por ocorrência	Leve	1
2	Negligenciar por mais de duas semanas a aplicação de tratamentos contra pragas, como veneno ou inseticida, e a aeração da terra em canteiros de jardim ou plantas ornamentais, tanto interiores quanto exteriores.	Por ocorrência	Gravíssima	3
3	Negligenciar a aplicação adequada e periódica de fertilizantes, em quantidade suficiente para cada espécie de planta ornamental.	Por ocorrência	Grave	3
4	Deixar de informar ou solicitar à fiscalização ou à pessoa designada sobre a necessidade de aquisição de insumos orgânicos ou inorgânicos para a semana seguinte de trabalho.	Por ocorrência	Grave	2
5	Deixar de regar plantas interiores ou exteriores, resultando em sua morte.	Por planta	Gravíssima	3

1.1.7. Do(a) Garçon/Garçonete:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar de servir alimentos e bebidas conforme estipulado em contrato ou por ordem da fiscalização, ou atrasar a entrega desses itens no prazo acordado.	Por ocorrência	Leve	1
2	Desrespeitar as normas sanitárias e de higiene ao permitir a presença de corpos estranhos, como fios de cabelo ou sujeira, nos alimentos e bebidas; não lavar adequadamente a louça; ou tocar na boca dos copos ao servir bebidas.	Por ocorrência	Grave	2
3	Atrasar ou esquecer de recolher xícaras e outros utensílios utilizados nos serviços de garçonaria por mais de vinte e quatro horas.	Por ocorrência	Leve	1
4	Deixar de informar ao pessoal competente, conforme designado pela fiscalização do contrato, sobre a necessidade de abastecimento de água (vasilhames de 20 litros), problemas com máquinas automáticas de bebidas quentes, ou qualquer defeito em equipamentos, falta de materiais e matérias-primas, ou outros problemas que possam afetar a execução dos serviços, por mais de três horas.	Por ocorrência	Leve	1
5	Negar-se a realizar atividades essenciais antes, durante e após eventos, como servir e repor bebidas, montar e desmontar mesas, dobrar guardanapos, recolher louça e talheres, e garantir a limpeza e segurança do local. Além disso, não organizar o trabalho e verificar o estoque de bebidas e alimentos.	Por ocorrência	Leve	1
6	Ausentar-se do posto de trabalho sem informar previamente à chefia imediata.	Por ocorrência	Leve	1
7	Permitir que sujeira ou mofo visíveis a olho nu se acumulem nos frigobares das salas por mais de 72 horas.	Por ocorrência	Leve	1

1.1.8. Do(a) Copeiro(a):

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar de preparar os alimentos conforme o prazo estipulado no contrato ou outro instrumento, ou atrasar o preparo além do tempo acordado.	Por ocorrência	Leve	1
2	Permitir a presença de corpos estranhos, como fios de cabelo, nos alimentos preparados ou utilizar utensílios sujos para o preparo dos alimentos.	Por ocorrência	Grave	2
3	Não contar corretamente os itens entregues pela CONTRATADA; falhar no controle de bebidas e alimentos, incluindo verificação de validade e estado; não comunicar defeitos em equipamentos, falta de materiais ou problemas que impactem os serviços; não auxiliar no controle de estoque e lista de compras; e deixar de atualizar o controle dos bens consumidos e planejamento para futuras contratações.	Por ocorrência	Leve	1
4	Manter a área de trabalho suja por mais de três horas e não lavar, secar e guardar louças, utensílios e equipamentos utilizados no preparo dos alimentos até o final do dia laboral, o que pode levar à infestação de insetos e problemas de saúde.	Por ocorrência	Leve	1
5	Não informar ao pessoal competente, conforme designado pela fiscalização do contrato, sobre problemas com as máquinas automáticas de bebidas quentes, por mais de três horas.	Por ocorrência	Leve	1
6	Ausentar-se do posto de trabalho sem informar previamente à chefia imediata.	Por ocorrência	Leve	1
7	Permitir a presença de sujeira ou mofo visíveis nas geladeiras, micro-ondas e armários das copas, e não realizar a limpeza dos armários e louças das copas por mais de 48 horas.	Por ocorrência	Grave	2

1.1.9. Do(a) Recepcionista:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar de tratar todas as pessoas com cortesia e urbanidade, cumprimentando adequadamente o público interno e externo que entra no MPF.	Por ocorrência	Grave	2

2	Deixar de prestar as informações solicitadas de maneira correta e completa, e não registrar os atendimentos telefônicos e visitas do dia.	Por ocorrência	Leve	1
3	Não cumprir o horário de trabalho de forma rigorosa e deixar de manter uma postura profissional adequada, incluindo o uso correto do uniforme.	Por ocorrência	Grave	2
4	Não informar previamente à chefia imediata sobre ausências do posto de trabalho e falhar em manter o local de trabalho organizado.	Por ocorrência	Grave	2
5	Não conferir e inserir corretamente no sistema os documentos dos visitantes, e não entregar ou recolher os crachás conforme necessário.	Por ocorrência	Leve	1
6	Não conduzir os visitantes até a sala designada e falhar em assegurar que as prioridades definidas por lei sejam devidamente atendidas.	Por ocorrência	Leve	1

1.1.10. Do(a) Bombeiro Civil:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não informar imediatamente à fiscalização ou pessoa designada sobre obstruções nas saídas de emergência, necessidades de manutenção, instalação ou reparos nas dependências, incluindo elevadores, ou qualquer situação que possa afetar a integridade física das pessoas.	Por ocorrência	Grave	2
2	Não realizar a manutenção, instalação ou reparos nas dependências das instalações quando for de sua responsabilidade, exceto em casos de culpa exclusiva da Administração ou força maior.	Por ocorrência	Grave	2
3	Não inspecionar os extintores de incêndio quanto à validade e não comunicar sobre a necessidade de reposição de suprimentos básicos ou estimativos devido a uso, desgaste ou expiração do prazo.	Por ocorrência	Grave	2
4	Não apresentar relatórios mensais à fiscalização ou pessoa designada sobre eventos transcorridos, observados, resolvidos, pendentes ou urgentes, e não repassar ou inteirar-se dos procedimentos ocorridos no plantão anterior ou seguinte.	Por ocorrência	Grave	2
5	Não inspecionar diariamente os sistemas de detecção de alarme, equipamentos preventivos e de controle e proteção contra incêndio e pânico, incluindo as saídas de emergência, rotas de fuga e equipamentos de combate a incêndio, mantendo-os liberados e sinalizados.	Por ocorrência	Grave	2
6	Não acionar periodicamente o sistema de alarme de incêndio, sem dar prévia ciência à fiscalização, e não implementar os Planos de Combate e Abandono conforme as Normas Técnicas da ABNT, incluindo o treinamento da população da CONTRATANTE pelo menos duas vezes ao ano.	Por ocorrência	Grave	2
7	Não atender pessoa em iminente perigo de morte ou integridade física devido a imperícia, imprudência ou negligência, e não comunicar o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Pará (CBMPA) sobre focos ou incêndios instalados nas mediações da CONTRATADA.	Por ocorrência	Gravíssima	3
8	Deixar de fazer curso bienal de reciclagem de bombeiro civil, com carga horária definida pela Norma Brasileira – Associação Brasileira de Normas Técnicas 14608 2ª Edição, de 18 de MAIO DE 2021 – ABNT NBR 14608 – 4.1.2 e 4.1.3 c/c Anexo B, com tempo de atraso superior a 03 meses.	Por ocorrência	Grave	2

1.1.11. Do(a) Produtor(a) de Eventos:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar ou esquecer-se de verificar junto ao pessoal demandante, sempre devidamente formalizado, preferencialmente, via <i>e-mail</i> ou <i>SNP</i> , as informações básicas necessárias para realização do evento, tais como: horário, participantes, convidados, número total de pessoal que estará presente, data, local, insumos necessários entre outros.	Por ocorrência	Grave	2
2	Deixar ou esquecer-se de comunicar, com a antecedência necessária, pessoa jurídica CONTRATADA que prestará os serviços.	Por ocorrência	Grave	2

3	Deixar ou esquecer-se de se comunicar com outros setores - SELOG/Manutenção/Coordenadoria de Administração, Coordenadoria de Tecnologia, Informação e Comunicação - CTIC -, entre outros, acerca da necessidade de suprimento ou realocação de objetos ou contratação de serviços adicionais	Por ocorrência	Grave	2
4	Deixar ou esquecer-se de se comunicar com operador de áudio e vídeo acerca dos eventos que ocorrerão e da provável necessidade de intervenção daquele profissional	Por ocorrência	Leve	1
5	Eximir-se de executar ou apoiar serviço ou atividade adstrita às suas competências laborais, sem motivo ou razão justificável.	Por ocorrência	Grave	2
6	Eximir-se, deixar ou esquecer-se de anotar o material solicitado e o efetivamente recebido - com o fito de produzir relatório - o qual dará base - após avaliação concomitante do pedido realizado pela área demandante - para emissão da nota fiscal/fatura de prestação de serviços.	Por ocorrência	Grave	2
7	Ausentar-se do posto de trabalho sem informar previamente à chefia imediata.	Por ocorrência	Grave	2

1.1.12. Do(a) Operador de Áudio e Vídeo:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar ou esquecer-se de verificar se os equipamentos de trabalho estão em perfeitas condições de uso, devendo apresentar relatório mensal acerca do estado de tais dispositivos e apresentá-los à fiscalização ou pessoa por ele(a) designado(a) - sempre reduzido a termo. O relatório e a checagem devem ser realizadas mensalmente	Por ocorrência	Leve	1
2	Deixar ou esquecer-se de informar à fiscalização ou pessoa por ele(a) designado(a) sobre a necessidade de reparo ou substituição de equipamento.	Por ocorrência	Leve	1
3	Deixar ou esquecer-se, nos dias que antecederem e/ou no dia em que ocorrer transmissão, ou ainda, gravação de eventos, reuniões e sessões solenes das quais fora solicitado(a), levando ao prejuízo da gravação de áudio e som, de checar se os periféricos da mesa de áudio e vídeo estão em bom funcionamento, tais como: <i>softwares</i> de vídeos, câmeras e microfones.	Por ocorrência	Grave	2
4	Esquecer-se, falhar, interromper, prejudicar a transmissão e/ou gravação de eventos, reuniões e sessões solenes das quais fora solicitado(a)	Por ocorrência	Grave	2
5	Deixar ou esquecer-se de verificar com a antecedência necessária e concomitante a ação de outros setores (demandantes ou não) o acondicionamento, transporte, montagem, desmontagem e armazenamento dos aparatos de trabalho, se evento interno a ser realizado em área diversa da habitual ou evento externo do qual recebeu autorização - devidamente formalizada e reduzida a termo - para retirada de equipamento.	Por ocorrência	Leve	1
6	Eximir-se de realizar tarefa/labor atinente às suas funções contratuais.	Por ocorrência	Grave	2
7	Eximir-se de auxiliar na organização de eventos - pertinentes à sua área de atuação	Por ocorrência	Grave	2
8	Eximir-se de executar tarefas correlatas à sua função, conforme necessidade, com o intuito de agregar a execução do evento.	Por ocorrência	Grave	2

1.1.13. Do(a) Assistente de Redes Sociais:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Eximir-se de realizar tarefas relacionadas às suas funções contratuais ou não demonstrar habilidade requisitada para o cargo.	Por ocorrência	Grave	2
2	Não acompanhar e interagir com os comentários dos perfis de usuários que interagem com o Órgão, e deixar de acompanhar a repercussão da atuação do MPF/PA na imprensa e redes sociais.	Por ocorrência	Leve	1

3	Deixar de monitorar a reputação do Órgão nos meios de comunicação social, por meio de índices e métricas, e não mensurar a repercussão das ações de comunicação empreendidas pela Assessoria de Comunicação.	Por ocorrência	Leve	1
4	Não analisar a interação das informações para orientar a estratégia de comunicação do Órgão e o planejamento de gestão de crises.	Por ocorrência	Leve	1
5	Não realizar o trabalho conforme solicitado, ou deixar de implementar as alterações requeridas após feedback do setor.	Por ocorrência	Leve	1
6	Não respeitar as normas e diretrizes do Manual de Comunicação do Ministério Público Federal e do manual de uso da marca da instituição.	Por ocorrência	Leve	1
7	Não cumprir o horário da jornada de trabalho acordada.	Por ocorrência	Leve	1

1.1.14. Do(a) Piloto de Embarcações:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não cumprir ou fazer cumprir as leis e regulamentos a bordo, mantendo a disciplina e a execução dos deveres dos tripulantes. Além disso, não instruir adequadamente tripulantes e passageiros sobre medidas de segurança e procedimentos em caso de acidente.	Por ocorrência	Leve	1
2	Não inspecionar a embarcação antes e após o deslocamento para verificar condições de segurança, asseio e higiene, e não comunicar a Administração sobre necessidades e problemas identificados.	Por ocorrência	Leve	1
3	Deixar de verificar e garantir que todos os equipamentos de proteção e segurança, como salva-vidas e equipamentos de primeiros socorros, estejam em condições adequadas e em número suficiente para todos a bordo e necessárias à segurança da embarcação, em tráfego ou parada.	Por ocorrência	Grave	2
4	Não fiscalizar e assegurar o nível de combustível, planejamento da rota, previsões meteorológicas, provisões e equipamentos de comunicação, e não garantir que os tripulantes e passageiros listados estejam a bordo.	Por ocorrência	Gravíssimo	3
5	Não entregar formalmente à fiscalização os documentos e chaves da embarcação ao final de cada missão, ou deixar de entregar objetos encontrados a bordo. Além disso, tomar posse indevida de objetos ou documentos encontrados na embarcação.	Por ocorrência	Gravíssimo	3
6	Permitir o uso da embarcação por pessoas não autorizadas, dar carona a terceiros sem permissão, e usar a embarcação para interesses pessoais. Além disso, fornecer informações sobre passageiros a terceiros.	Por ocorrência	Grave	2
7	Conduzir a embarcação sob efeito de substâncias que comprometam a capacidade de operação, como drogas ilícitas ou lícitas que causam sonolência, ou bebidas alcoólicas. Além disso, não observar práticas básicas de direção defensiva e cometer infrações que possam resultar em acidentes e danos.	Por ocorrência	Gravíssima	20

1.1.15. Do(a) Marinheiro(a):

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Não auxiliar ou delegar a terceiros a administração de bordo, incluindo a manobra da embarcação, transporte de cargas e passageiros, e a coordenação da arrumação da carga, o que pode levar ao desbalanceamento e riscos à segurança da embarcação.	Por ocorrência	Leve	1
2	Não realizar ou delegar a manutenção preventiva e corretiva da embarcação, incluindo a operação de máquinas e a aplicação de procedimentos de segurança, além de negligenciar a limpeza da embarcação antes e após o deslocamento.	Por ocorrência	Grave	2
3	Não garantir que a embarcação tenha em número suficiente os equipamentos de salvatagem e de combate a incêndio, e não verificar suas condições de uso antes e durante a operação.	Por ocorrência	Gravíssima	3

4	Não medir a profundidade da água antes da partida para evitar danos ao casco da embarcação e não comunicar formalmente a necessidade de reparo, substituição de peças ou suprimento de materiais para o bom desempenho dos trabalhos.	Por ocorrência	Grave	2
5	Permitir que terceiros não autorizados tenham acesso a locais restritos ou pertences de tripulantes e passageiros, e fornecer informações sobre passageiros a pessoas não autorizadas.	Por ocorrência	Grave	2
6	Apresentar-se ao trabalho sob o efeito de substâncias que comprometam a capacidade de operar a embarcação, como drogas ilícitas, lícitas que causam sonolência, ou bebidas alcoólicas, e fumar durante a viagem.	Por ocorrência	Gravíssima	5
7	Desobedecer às ordens do piloto ou demais autoridades a bordo, ausentar-se da embarcação sem consentimento prévio, atrasar-se para iniciar a viagem, ou negar-se a prestar auxílio nas manobras de fundeio, atracação e desatracação.	Por ocorrência	Grave	2

1.1.16. Do(a) Servente de Limpeza e Conservação:

Item	Achados	Unidade de Medida	Falha de Nível	Pontos
1	Deixar de efetuar a limpeza das vidraças externas por período superior a 07 meses.	Por ocorrência	Grave	2
2	Não efetuar a limpeza dos vidros - face interna - de forma a conter sujidades, manchas, impedir ou diminuir a visão externa por período superior a 72 horas.	Por ocorrência	Leve	1
3	Deixar/permitir dejetos visíveis a olho nu nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários dos banheiros, por período superior a 24 horas.	Por ocorrência	Leve	1
4	Deixar/permitir o transbordamento de lixeiras em qualquer área, por período superior a 24 horas.	Por ocorrência	Leve	1
5	Deixar/permitir pisos, paredes, tetos, portas, divisórias (incluindo vidros internos) e rodapés contendo manchas grosseiras e/ou sujidades visíveis de forma megascópica, removíveis mediante limpeza simples.	Mais de uma ocorrência por semana no mesmo local	Grave	2
6	Deixar/permitir - por longo período - ausência de limpeza em cortinas ou persianas com presença de poeira ou mancha visível de forma megascópica - de forma a sujar pessoas ou roupas ou outros objetos.	Período superior a 04 meses e/ou Mais de uma ocorrência por semana no mesmo local	Gravíssima	3
7	Deixar/permitir a presença de umidade e mofo nos pisos, paredes, tetos, mobiliários, entre outros, de forma megascópica, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Mais de uma ocorrência por semana no mesmo local	Grave	2
8	Realizar a limpeza de salas ou ambientes em horários inapropriados - anteriormente solicitado por terceiros para não o fazer, em razão de alergia a poeira - rinite alérgica, sinusite, entre outros.	Até duas ocorrências no mês	Leve	1
9	Deixar de atender a pedido de limpeza urgente, conforme convocado pela fiscalização ou pessoa designada, por prazo superior a 01 hora, salvo se por motivo justificado - por culpa exclusiva da Administração ou razão de força maior.	Por ocorrência	Leve	1

2. DA SEQUÊNCIA E METODOLOGIA DO INSTRUMENTO DE RESULTADO:

2.1. O(A) fiscal administrativo(a) e/ou fiscal técnico(a) do contrato elaborará relatório conclusivo – o qual dará suporte para a redação do Instrumento de Medição de Resultado – IMR – e evidenciará, caso haja, o percentual da glosa sobre o valor dos serviços.

2.1.1. O percentual da glosa, caso haja, será aferido por intermédio de registros formais de imperfeições levantadas pela fiscalização técnica do contrato, bem como do supervisor e servidores e colaboradores do Órgão.

2.1.2. O período de avaliação dos serviços compreenderá o interregno do 1º útil até o último dia útil do mês trabalhado.

2.2. O(A) fiscal administrativo(a) e/ou fiscal técnico(a) do contrato juntamente com o(a) preposto da pessoa jurídica contratada assinarão, ao final de cada etapa de serviços e previamente à emissão da nota fiscal de prestação de serviços e de fornecimento de produtos, o Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

2.3. O relatório e o IMR podem ser emitidos e assinados antes do final do mês de prestação de serviços, desde que subsequentes à prestação.

2.4. Durante os primeiros 60 (sessenta) dias de Contrato, a título de carência, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, não serão aplicadas glosas. A carência não será válida em caso de renovação contratual.

2.5. A realização das glosas em decorrência do IMR não prejudicam a aplicação de outras penalidades a que a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços, nos termos previstos em lei.

2.6. A lista de problemas mencionada neste IMR não é exaustiva, uma vez que é impossível para a administração antecipar todas as possíveis falhas na execução dos serviços contratados. Os casos não contemplados na listagem serão analisados pelo(a) fiscal e/ou gestor(a) responsável, que, após avaliação minuciosa da desconformidade identificada, classificará o problema e aplicará a glosa correspondente. Essa abordagem assegura que todas as situações sejam devidamente tratadas, inclusive aquelas não previstas inicialmente.

3. DAS FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO:

3.1. Os ajustes nos pagamentos dar-se-ão, quando houver, da seguinte forma:

Avaliação dos Servidores e dos Fiscais Técnico/Administrativo + Gestor(a) do Contrato				
Soma dos Pontos do Mês	Igual ou inferior a 9	Igual ou superior a 10	Igual ou superior a 10	Igual ou superior a 10
Glosa/Desconto	Sem descontou ou glosa	1% da fatura mensal dos postos com achados da unidade envolvida	3% da fatura mensal dos postos com achados da unidade envolvida	5% da fatura mensal dos postos com achados da unidade envolvida
Limite		10% do valor de 1 posto (pessoa) do serviço com achado		

4. DA DIVISÃO DO IMR:

4.1. Auxiliar Administrativo I, II, III, Supervisor, Secretariado Nível Superior, Recepcionista, Garçom/Garçonete, Copeiro(a), Jardineiro(a), Bombeiro(a) Civil, Auxiliar de Informática, Produtor de Eventos, Operador de Áudio e Vídeo, Social Media e Serventes de Limpeza e Conservação.

4.2. Piloto de Embarcações e Marinheiro.

5. DAS UNIDADES E DOS POSTOS QUE SERÃO OBJETO DE AVALIAÇÃO:

5.1. Para a Procuradoria da República – Pará/Castanhal:

5.1.1. Auxiliar Administrativo I, II, III, Supervisor, Secretariado Executivo Nível Superior, Recepcionista, Garçom/Garçonete, Copeiro(a), Jardineiro(a), Bombeiro(a) Civil, Auxiliar de Informática, Produtor de Eventos, Operador de Áudio e Vídeo, Social Media, Motorista Administrativo e Serventes de Limpeza e Conservação.

5.1.2. Piloto de Embarcações e Marinheiro.

5.2. Para a Procuradoria da República no Município de Marabá:

5.2.1. Auxiliar Administrativo I, II, Secretariado Executivo Nível Superior, Recepcionista, Copeiro(a), Motorista Administrativo e Serventes de Limpeza e Conservação.

5.2.2. Piloto de Embarcações e Marinheiro.

5.3. Para a Procuradoria da República no Município de Santarém:

5.3.1. Auxiliar Administrativo I, II, III, Secretariado Executivo Nível Superior, Recepcionista, Copeiro(a), Motorista Administrativo, Jardineiro(a), Bombeiro Civil e Serventes de Limpeza e Conservação.

5.3.2. Piloto de Embarcações e Marinheiro.

5.4. Para a Procuradoria da República no Município de Altamira:

5.4.1. Auxiliar Administrativo I, II, Secretariado Executivo Nível Superior, Recepcionista, Copeiro(a), Motorista Administrativo, Jardineiro(a) e Serventes de Limpeza e Conservação.

5.4.2. Piloto de Embarcações e Marinheiro.

5.5. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Tucuruí:

5.5.1. Auxiliar Administrativo II; e Copeiro(a) e Servente de Limpeza e Conservação (posto conjugado que agrega duas funções em uma)

5.6. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Paragominas:

5.6.1. Auxiliar Administrativo II; e Copeiro(a) e Servente de Limpeza e Conservação (posto conjugado que agrega duas funções em uma);

5.7. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Redenção:

5.7.1. Auxiliar Administrativo II; e Copeiro(a) e Servente de Limpeza e Conservação (posto conjugado que agrega duas funções em uma);

5.8. Para o Escritório de Representação do Ministério Público Federal do Pará no Município de Itaituba:

5.8.1. Auxiliar Administrativo II; e Copeiro(a) e Servente de Limpeza e Conservação (posto conjugado que agrega duas funções em uma).

6. DO PROCEDIMENTO DE USO DO IMR/ANS:

6.1. Após designação em Portaria, o(a)(s) gestor(a)(es)(as), fiscais técnicos, fiscais administrativos, fiscais setoriais, com seus respectivos substitutos serão os responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização da execução contratual, procedendo ao registro

das ocorrências e adotando as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato e os objetivos estratégicos a serem alcançados com a contratação.

6.2. A fiscalização (técnica/administrativa/setorial) original ou substituta enviará ao gestor, até o segundo dia útil de cada mês, declaração quanto à regularidade dos serviços prestados, acompanhada de planilhas-resumo, entre outros documentos, referentes à frequência apurada, por intermédio de pesquisa de satisfação e as ocorrências observadas, no mês de referência.

6.3. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

6.3.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

6.3.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.4. A utilização do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

6.5. O IMR será assinado, independentemente de glosa, pela fiscalização e pelo(a) preposto apontado(a) pela CONTRATADA, mensalmente, ao final de cada período avaliativo.

6.6. A Fiscalização verificará a conformidade dos materiais, utensílios e equipamentos, sob demanda ou ao encargo da contratada, inclusive dos EPI's a serem utilizados na execução dos serviços junto ao documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste edital, seus anexos e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

7. DA SUGESTÃO DO MODELO PARA REGISTRAR AS OCORRÊNCIAS:

7.1.

POSTO			
Item	Achado		
x	Informar a redação do achado		
REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS			
Nº	Data		Pontos
1	DD/MM/AAAA		
2	DD/MM/AAAA		
3	DD/MM/AAAA		
TOTAL			

8. DA TABELA-RESUMO DE REGISTRO E PONTUAÇÃO PARA GLOSA/DESCONTO OU NÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

8.1. Anexo a este documento, segue planilha eletrônica padrão, que poderá ser usada por todas as unidades para aferir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

8.2. Sugere-se, fortemente, que a planilha seja usada por todos e se houver algum acréscimo/modificação a ser realizada, o(a) fiscal do contrato (técnico/administrativo/setorial) deverá entrar em contato com a chefia da Seção de Contratações e Gestão Contratual para verificar a viabilidade da mudança.

8.3. Em caso de dúvidas sobre as instruções emanadas neste instrumento, solicita-se que a fiscalização ascenda suas dúvidas à chefia da Seção de Contratações e Gestão Contratual para que ela possa dirimi-las.