

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA - CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL**

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 13/2019  
(Processo Administrativo n.º 23238.000753/2019-55)

**ANEXO VIII**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)/ACORDO NIVEIS DE  
SERVIÇO**

1.1.1.

Nº	ITEM DO SERVIÇO	NIVEL ESPERADO SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Apresentação dos Terceirizados	Terceirizados com o uniforme limpo, apresentável e com crachá.	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por infração
2	Agilidade na prestação dos serviços	Tempo de execução das tarefas de acordo com a complexidade	Tempo de execução em desacordo com a complexidade da tarefa. Inexecução parcial.	1	Por infração
3	Pontualidade nas entregas de documentações	Documentação contábil entregue mensalmente em tempo hábil.	Atrasar a entrega de documentação contábil mensal.	1	Por infração
4	Efetivo de empregados	Efetuar a reposição de funcionários faltosos por qualquer motivo (férias, licença médica, dispensa, entre outros).	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos.	1	Por infração
5	Uniformes	Entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.	Deixar de entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.	1	Por infração
6	EPIs	Entregar e manter disponível todos os EPIs(equipamento de proteção individual) de acordo com a função de cada funcionário.	Deixar de entregar ou repor os EPIs aos funcionários, bem como não manter os mesmos em perfeitas condições de uso	2	Por infração

7	Convocações	Comparecer na Instituição em caso de convocação pela fiscalização/gestão do contrato, desde que observado por estas, prazo hábil.	Não atendimento às convocações da fiscalização/gestão do contrato	2	Por infração
8	Zelo pelas instalações	Zelar pelas Instalações do IFFar que forem utilizadas.	Danificar patrimônio ou instalações do IFFar.	2	Por infração
9	Atualização das informações do quadro de funcionários	Manter a fiscalização/gestão do contrato a par de toda e qualquer alteração do quadro de funcionários em exercício no Campus independente da motivação	Deixar de informar a fiscalização/gestão do contrato sobre alterações no quadro de funcionários.	2	Por infração
10	Ética, sigilo e Relações interpessoais	Observar as boas regras de educação para com os estudantes, professores, técnicos e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas.	Deixar de tratar com respeito, para com os estudantes, professores, técnicos e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas.	3	Por infração
11	Extravio, furtos e roubos	Comunicar ao IFFar, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição	Não comunicar tempestivamente à Central de Atendimento, o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente à instituição.	3	Por infração
12	Pagamento de salário, benefícios e encargos fiscais e sociais	Efetuar o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas previstas.	Deixar de efetuar o pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais nas datas previstas.	5	Por infração, por dia

1.1.2 A adequação de pagamento será adotada conforme tabela a seguir:

TABELA II

<b>Grau da Infração</b>	<b>Reduções de pagamento</b>
01	0,2% por incidência sobre o valor mensal do contrato
02	0,4% por incidência sobre o valor mensal do contrato
03	0,6% por incidência sobre o valor mensal do contrato
04	0,8% por incidência sobre o valor mensal do contrato
05	1% por incidência sobre o valor mensal do contrato

1.2. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

1.2.1. Como critério de aferição de resultados, serão adotados os Acordos de Nível de Serviço/IMR e os correspondentes critérios de mensuração, conforme tabela abaixo. O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR fará parte da minuta de contrato de prestação dos serviços.

TABELA DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR:

TABELA I

1.1.3 Para fins adequação de pagamento por Acordo de Nível de Serviços, fica fixado o limite máximo de 10% de redução sobre o valor mensal do contrato.

1.1.4 A critério da CONTRATANTE, poderá ser aplicada sanções administrativas por infrações listadas no Acordo de Nível de Serviços, inclusive cumulativa a sanção com a redução de pagamento prevista neste item do contrato, previstas na cláusula 23 do Termo de Referência.