ANEXO VII- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

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

TABELA DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 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 |

A adequação de pagamento será adotada conforme tabela a seguir:

TABELA II

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

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.

A verificação e medição do IMR será feita pelo Gestor do Contrato no intervalo mínimo de 01 mês, e contará com a avaliação do fiscal do contrato e da comunidade discente/docente usuária dos serviços, conforme metodologia a ser definida pela administração.

A critério da CONTRATANTE, poderão ser aplicadas sanções administrativas por infrações listadas no Acordo de Nível de Serviços, inclusive cumulativa as sanções de redução de pagamento previstas no contrato, nas cláusulas do Termo de Referência e Edital de Convocação do Certame.