## ANEXO IX - MINUTA DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)/ACORDO NÍVEIS DE SERVIÇO

| Nº | ITEM DO SERVIÇO | NÍVEL 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 | Deixar de entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua | 1 | Por infração |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | substituição emergencial. | substituição emergencial. | | |
| 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, | Deixar de tratar com respeito, para com os estudantes, professores, técnicos, e | 3 | Por infração |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | professores, técnicos e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas e colegas. | visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas. | | |
| 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 da Infração | Reduções de pagamento |
|---|---|
| 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 |

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

a. 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

a. 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.

b. 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 no Termo de Referência.