

Anexo VIII - MINUTA DA TABELA DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos: como critério de aferição de resultados, serão adotados os Acordos de Nível de Serviço/IMR e os correspondentes critérios de mensuração, conforme tabelas a seguir. O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR fará parte da minuta de contrato de prestação dos serviços.

TABELAS COMUNS PARA OS POSTOS

Nº	ITEM DO SERVIÇO	NÍVEL ESPERADO SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Apresentação dos colaboradores	Colaborador com o uniforme/traje limpo, apresentável e com identificação da contratada.	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem identificação da contratada.	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 entregue mensalmente em tempo hábil.(No prazo estipulado).	Atrasar a entrega de documentação 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	Equipamentos e insumos	Disponibilizar equipamentos e insumos, conforme Termo de Referência e a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.	Deixar de disponibilizar equipamentos e insumos, conforme Termo de Referência e a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.	2	Por infração
8	Convocações	Comparecer na Instituição em caso de convocação e atender as convocações pela fiscalização/gestão do contrato, desde que observado por estas, prazo hábil.	Não atendimento às convocações da fiscalização/gestão do contrato	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 e colegas.	Deixar de tratar com respeito, para com os estudantes, professores, técnicos, e visitantes da instituição, e de observar a ética no trato com as pessoas.	3	Por infração
11	Extravio, furtos e roubos	Comunicar ao IFMT - Cáceres, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição	Não comunicar tempestivamente, o extravio de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição.	3	Por infração
12	Zelo pelas instalações	Zelar pelas instalações do IFMT - Cáceres que forem utilizadas.	Danificar patrimônio ou instalações do IFMT – Cáceres.	2	Por infração

13	Pagamento de salário, benefícios e encargos fiscais e sociais	Efetuar o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, além dos estabelecidos no contrato ou na convenção coletiva de trabalho, 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 além dos estabelecidos no contrato ou na convenção coletiva de trabalho nas datas previstas.	5	Por infração, por dia
14	Dar CIÊNCIA do que se solicitou, no contato informado, respondendo em até 2 dias úteis, sendo O CONTATO informado e-mail, ou aplicativo de mensagens (número de telefone fixo ou celular)	Responder aos contatos efetuados por e-mail e a ligações telefônicas, como a aplicativos de mensagem indicados, NO PRAZO estipulado, informando sempre que houver mudança ou alteração de algum contato seja e-mail ou número de telefone (seja fixo ou celular), informando caso os e-mails informados estejam em desuso, desatualizados, que não se faz checagem diária ou ainda a pessoa responsável pela representação da empresa nas respostas requeridas pela contratante.	Deixar de responder a contatos efetuados por e-mail ou não atender a ligações telefônicas e aplicativos de mensagem, ou ainda deliberadamente não responder aos e-mails ou ligações telefônicas e aplicativos de mensagem.	2	Por infração
15	Demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.	Cumprir satisfatoriamente todas as demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.	Deixar de cumprir satisfatoriamente, qualquer uma das demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.	1	Por infração

A adequação de pagamento será adotada conforme tabela a seguir:

Base para Ajuste do IMR

Grau da Infração	Reduções de pagamento
------------------	-----------------------

1	0,2% por incidência sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% por incidência sobre o valor mensal do contrato

3	0,6% por incidência sobre o valor mensal do contrato
4	0,8% por incidência sobre o valor mensal do contrato
5	1% por incidência sobre o valor mensal do contrato

Para fins de 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 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.

Nos casos em que a CONTRATADA não repor o efetivo de empregados e/ou não fornecer itens (uniformes, EPIs, equipamentos ou insumos), além do IMR e das possíveis sanções administrativas os postos e/ou itens serão glosados (retirados da planilha de custos para averiguar valor mensal efetivamente devido).

MODELO DE FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS		
UNIDADE:		DATA MEDIÇÃO: ____/____/____
PROCESSO:	CONTRATO:	MÊS/ANO:
EMPRESA:		CNPJ:
FISCAL:		MAT. SIAPE:
PERÍODO AVALIADO:		

POSTOS	ESCALAS DE TRABALHO

--	--

AVALIAÇÃO DO _____		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	N/A
1	ASSIDUIDADE					
2	PONTUALIDADE					
3	HIGIENE PESSOAL					
4	RELACIONAMENTO COM OS SERVIDORES					
5	ASSUMIR DIARIAMENTE O POSTO, DEVIDAMENTE UNIFORMIZADO.					
6	TRATAMENTO DISPENSADO AO PÚBLICO QUANDO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO					
7	QUALIDADE DO UNIFORME					
8	QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO					
Observações: 						

(...)

ITEM DO SERVIÇO: Apresentação dos colaboradores			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Colaborador com o uniforme/trajelímpo, apresentável e com identificação da contratada.			
O colaborador se apresenta com o uniforme/trajelímpo, apresentável e com identificação da contratada?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem identificação da contratada.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A

Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.

ITEM DO SERVIÇO: Agilidade na prestação dos serviços

NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Tempo de execução das tarefas de acordo com a complexidade.

O tempo de execução das tarefas está de acordo com a complexidade?

SIM

NÃO

N/A

INFRAÇÃO: Tempo de execução em desacordo com a complexidade da tarefa. Inexecução parcial.

Houve infração?

SIM

NÃO

N/A

Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.

ITEM DO SERVIÇO: Pontualidade nas entregas de documentação

NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Documentação entregue mensalmente em tempo hábil. (No prazo estipulado).

A documentação foi entregue mensalmente em tempo hábil. (No prazo estipulado)?

SIM

NÃO

N/A

INFRAÇÃO: Atrasar a entrega de documentação mensal.

Houve infração?

SIM

NÃO

N/A

Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.

ITEM DO SERVIÇO: Efetivo de empregados			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Efetuar a reposição de funcionários faltosos por qualquer motivo (férias, licença médica, dispensa, entre outros).			
A empresa efetuou a reposição de funcionários faltosos?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Uniformes			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.			
A empresa entregou o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: EPIs.			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Entregar e manter disponível todos os EPIs (equipamento de proteção individual) de acordo com a função de cada funcionário.			
A empresa entregou e manteve disponível todos os EPIs (equipamento de proteção individual) de acordo com a função de cada funcionário?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de entregar ou repor os EPIs aos funcionários, bem como não manter os mesmos em perfeitas condições de uso.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Equipamentos e insumos.			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Disponibilizar equipamentos e insumos, conforme Termo de Referência e a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.			
A empresa disponibilizou os equipamentos e insumos, conforme Termo de Referência e a periodicidade prevista no Termo de Referência?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de disponibilizar equipamentos e insumos, conforme Termo de Referência e a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua substituição emergencial.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Convocações			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Comparecer na Instituição em caso de convocação e atender as convocações pela fiscalização/gestão do contrato, desde que observado por estas, prazo hábil.			
A empresa atendeu as convocações pela fiscalização/gestão do contrato?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Não atendimento às convocações da fiscalização/gestão do contrato			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Atualização das informações do quadro de funcionários			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Manter a fiscalização/gestão do contrato a par de toda e qualquer alteração do quadro de funcionários em exercício no Campus independente da motivação.			
A empresa manteve a fiscalização/gestão do contrato a par de toda e qualquer alteração do quadro de funcionários em exercício no Campus, independente da motivação?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de informar a fiscalização/gestão do contrato sobre alterações no quadro de funcionários.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Ética, sigilo e Relações interpessoais			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Observar as boas regras de educação para com os estudantes, professores, técnicos e visitantes			

da instituição, observando a ética no trato com as pessoas e colegas.			
As boas regras de educação para com os estudantes, professores, técnicos e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas e colegas foram observadas?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de tratar com respeito, para com os estudantes, professores, técnicos, e visitantes da instituição, e não observar a ética no trato com as pessoas.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Extravio, furtos e roubos			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Comunicar ao IFMT – Cáceres, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição.			
Em caso de o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição, houve a comunicação tempestiva ao IFMT – Cáceres ?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Não comunicar tempestivamente, o extravio de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Zelo pelas instalações			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Zelar pelas instalações do IFMT - Cáceres que forem utilizadas.			

Há zelo pelas instalações do IFMT - Cáceres que são utilizadas?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Danificar patrimônio ou instalações do IFMT – Cáceres.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Pagamento de salário, benefícios e encargos fiscais e sociais			
NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Efetuar o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, além dos estabelecidos no contrato ou na convenção coletiva de trabalho, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas previstas.			
A empresa efetua o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, além dos estabelecidos no contrato ou na convenção coletiva de trabalho, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas previstas?	SIM	NÃO	N/A
INFRAÇÃO: Deixar de efetuar o pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais além dos estabelecidos no contrato ou na convenção coletiva de trabalho nas datas previstas.			
Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.			

ITEM DO SERVIÇO: Dar CIÊNCIA do que se solicitou, no contato informado, respondendo em até 2 dias úteis, sendo O CONTATO informado e-mail, ou aplicativo de mensagens (número de telefone fixo ou celular)

NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Responder aos contatos efetuados por e-mail e a ligações telefônicas, como a aplicativos de mensagem indicados, NO PRAZO estipulado. informando sempre que houver mudança ou alteração de algum contato seja e-mail ou número de telefone (seja fixo ou celular), informando caso os e-mails informados estejam em desuso, desatualizados, que não se faz checagem diária ou ainda a pessoa responsável pela representação da empresa nas respostas requeridas pela contratante.

A empresa respondeu aos contatos efetuados por e-mail e a ligações telefônicas, como a aplicativos de mensagem indicados, NO PRAZO estipulado?	SIM	NÃO	N/A
--	------------	------------	------------

INFRAÇÃO: Deixar de responder a contatos efetuados por e-mail ou não atender a ligações telefônicas e aplicativos de mensagem ou ainda deliberadamente não responder aos e-mails ou ligações telefônicas e aplicativos e mensagens.

Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
-----------------	------------	------------	------------

Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.

ITEM DO SERVIÇO: Demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.

NÍVEL ESPERADO SERVIÇO: Cumprir satisfatoriamente todas as demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.

	SIM	NÃO	N/A
--	------------	------------	------------

INFRAÇÃO: Deixar de cumprir satisfatoriamente, qualquer uma das demais obrigações, previstas no contrato, termo de referência e seus anexos, assumidas no momento da assinatura do contrato.

Houve infração?	SIM	NÃO	N/A
-----------------	------------	------------	------------

Observações: observações que se fizerem necessárias como a incidência, por exemplo.

* Anexar ao IMR os documentos comprobatórios que se fizerem necessários.