**AnEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Processo: 10280.736875/2023-01

Classificação: Documento público de livre acesso

|  |  |
| --- | --- |
| Nome do indicador | Cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência |
| Finalidade | Garantir o cumprimento das rotinas necessárias ao serviço, com foco nas obrigações trabalhistas |
| Meta a cumprir | Zero ocorrências negativas |
| Instrumento de medição | Questionário de Avaliação - QA em anexo |
| Forma de acompanhamento | Manual |
| Início de Vigência | Data definida no contrato |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | Cada QA será verificado e valorado individualmente |
| Faixas de ajuste no pagamento | Até 02 ocorrências negativas - 100% do valor líquido a receber pela empresa, após dedução dos impostos, na respectiva fatura |
|  | Entre 03 e 04 ocorrências negativas - 97% do valor líquido a receber pela empresa |
|  | Entre 05 e 06 ocorrências negativas - 94% do valor líquido a receber pela empresa |
|  | Mais do que 06 ocorrências negativas - 90% do valor líquido a receber pela empresa |
| Sanções | - Duas glosas em 06 meses: Advertência registrada no SICAF |
|  | - Segunda advertência em 12 meses: possibilidade de rescisão contratual |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº** | **Questionário de avaliação do serviço TERCEIRIZADO – QA** | **Avaliação**  **do Fiscal do Contrato** |
| 1 | Quando necessário, todos os profissionais deste Contrato executaram todos os serviços pertinentes descritos na Classificação Brasileira de Ocupações e Termo de Referência para a função ? |  |
| 2 | Todos os profissionais deste Contrato compareceram sempre uniformizados e com aparência pessoal adequada?  Itens a serem observados:  -Ausência de algum dos itens do uniforme (inclusive calçado)  -Substituição de algum item por outro que não faça parte do uniforme  -Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, manchado, etc)  -Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme  -Não utilização de crachá e EPIs |  |
| 3 | Todos os profissionais se mantiveram sempre presente nos horários predeterminados pela Administração?  Itens a serem observados:  - Atraso para início da prestação do serviço por até 1 hora  - Término da prestação do serviço antes do horário estabelecido  - Descumprimento do tempo regular de intervalo; ausência costumaz do posto |  |
| 4 | Todas as eventuais ausências de profissional foram substituídas no prazo máximo de 04 horas? |  |
| 5 | Todos os profissionais evitaram o uso de telefone para assuntos pessoais durante o horário de expediente? |  |
| 6 | Os servidores e o público em geral demonstram satisfação com todos os profissionais? |  |
| 7 | Todos os profissionais se portaram de forma adequada, sem cometer nenhuma falta disciplinar e respeitando o sigilo das informações obtidas na execução dos serviços? |  |
| 8 | A empresa forneceu todo o material/uniforme mensal exigido na planilha vencedora da licitação? |  |
| 9 | A execução do serviço indica ausência de resposta negativa reincidente para o mesmo item por 02 meses consecutivos ou intercalados nos últimos 06 meses? |  |
|  | **TOTAL DE OCORRÊNCIAS NEGATIVAS** |  |