

## ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)- PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. O objetivo é obter a melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados.
2. Forma de avaliação: definição das situações, indicadores (Tabela 2) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de correspondência (Tabela 1), de 1 a 3, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 2% (dois por cento) a 4% (quatro por cento), do valor da fatura referente ao serviço executado, limitado ao máximo de 15% (quinze por cento) do valor da fatura do evento.
3. Apuração: o registro de ocorrências será apurado a cada execução de evento, de acordo com as informações constantes do preenchimento do formulário de pesquisa de satisfação, da qual caberá ao representante da unidade requisitante formalizar à Assessoria de Comunicação, o atendimento ou não dos serviços solicitados. Caso conste na devolução do formulário de pesquisa de satisfação o preenchimento de 03 (três) itens ou mais do campo “Não atendeu”, a unidade requisitante por meio de relatório detalhado, deverá informar os itens não atendidos de acordo com a Tabela 02 para a devida pontuação e glosa da nota fiscal, sendo o percentual máximo aplicado de glosa de 10% (dez por cento) do valor total da fatura do evento.
4. Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no IMR – formulário de Pesquisa de Satisfação - serão objeto de glosa na nota fiscal da empresa.

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ASSINALE COM " X " COMO CLASSIFICA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTRATADA, EM ATENDIMENTO À SUA SOLICITAÇÃO:

SERVIÇOS/SATISFAÇÃO	SUPEROU	ATENDEU	NÃO ATENDEU
1. Empatia e Cordialidade no atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pontualidade e Rapidez no Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conhecimento do atendente sobre Produto/Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Atendimento de suas expectativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Serviços prestados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nome: \_\_\_\_\_ Setor Requisitante: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

TABELA 2	
GRAU DE RELEVÂNCIA	CORRESPONDÊNCIA
1	Glosa de 2% sobre o valor da fatura do evento
2	Glosa de 3% sobre o valor da fatura do evento
3	Glosa de 4% sobre o valor da fatura do evento

ORDEM	SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRAU
I	SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	Atraso na apresentação do profissional provocando transtorno da execução do evento	1
		Profissional não apresentar qualificação para exercer a função	2
		Mesmo profissional exercendo mais de uma das funções em divergência ao contratado trazendo transtornos ao evento	2
		Não se apresentar de forma adequada (moldes descritos no item 3.4 do termo de referência).	1
II	HOSPEDAGEM	Local possuir apresentação inadequada como sujo e/ou mofado	2
		Atraso na disponibilização da hospedagem	2
III	TRANSPORTE	Fornecer veículo em situação irregular de documentação	2
		Fornecer veículo com problemas mecânicos e/ou sujo.	2
		Fornecer o veículo sem combustível suficiente para execução dos traslado	2
		Atraso na apresentação do veículo ou do motorista	2
IV	LOCAÇÃO DE ESPAÇO	Espaço com capacidade inferior da contratada	3
		Atraso na disponibilização do espaço	2
V	LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS	Fornecimento de equipamento com capacidade inferior da contratada	1
		Atraso na apresentação do profissional responsável e/ou equipe responsável pela instalação e funcionamento do equipamento trazendo transtornos na execução do evento.	1

Tabela 2			
ORDEM	SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRAU
VI	ALIMENTAÇÃO (FORA DE HOTELARIA)	Fornecimento de produtos em quantidade e qualidade inferior ao contratado	1
		Acomodação dos alimentos em recipientes inadequados.	2
		Identificação de objetos estranhos aos alimentos, a exemplo de cabelos, insetos e/ou outros	2
		Atraso no fornecimento do serviço.	2
		Fornecimento louças inadequadas ao nível do evento;	2
		Alimentos apresentados em temperatura inadequada ao produto, quente quando deveria estar frio e frio quando deveria estar quente	2
VII	DECORAÇÃO E AMBIENTAÇÃO	Não entregar no prazo, forma e/ou em lugar divergente do acordado.	2
		Fornecimento de produto com qualidade inferior ou diverso do contratado.	2
VIII	MONTAGENS, INSTALAÇÕES E MOBILIÁRIO	Atraso na reposição de equipamento danificado na instalação.	2
		Fornecer estrutura com solidez e seguranças comprometidas ou deixar cabos, fios, ferragens e itens da instalação à mostra, sem adotar providencia de adequação.	3
		Fornecimento de produto com qualidade inferior ao contratado	2
		Não entrega no prazo, forma e/ou local acordado.	2
		Fornecimento de mobília com qualidade inferior ao contratado e/ou diverso do definido contratualmente.	2
IX	CRIAÇÃO, EDIÇÃO E CONFECÇÃO DE MATERIAL DE DIVULGAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO	Não entrega no prazo, forma e/ou local acordado	2
		Fornecimento de produto com qualidade inferior ao contratado e/ou diverso do definido contratualmente	2
X	OUTROS	Fornecer dispositivo de armazenamento com a gravação comprometida	3
		Atrasar na entrega do produto (filmagem, gravação ou transcrição)	1
		Apresentar transcrição de falas sem observar a fidelidade ao material base para degravação	2

Tabela 3 - GRAUS DE RELEVÂNCIA	
Relevância	Comprometimento
3	Poderão afetar um ou mais negócios, assim como toda a Agência e as perdas serão graves
2	Poderão afetar parte dos negócios da Agência e as perdas serão consideráveis
1	Poderão afetar uma parte pequena da Agência e as perdas serão mínimas