**AnEXO 4 – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

147 postos – APA etc

Processo: 10280-724.432/2024-40

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 ocorrência negativa - 100% do valor líquido a receber pela empresa, após dedução dos impostos, na respectiva fatura |
|  | Entre 03 e 04 ocorrências negativas - 99% do valor líquido a receber pela empresa |
|  | Entre 05 e 06 ocorrências negativas - 98% do valor líquido a receber pela empresa |
|  | Mais do que 06 ocorrências negativas - 97% do valor líquido a receber pela empresa |
| Observações | Além do IMR, poderá haver também aplicação de penalidade, mediante procedimento próprio |
|  | IMR é anexo do contrato e poderá ser alterado mediante acordo expresso entre as partes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nº** | **Questionário de avaliação do serviço TERCEIRIZADO – QA** | **Avaliação**  **do Fiscal do Contrato** |
| 1 | Os profissionais deste Contrato executaram os serviços para os quais foram contratados, salvo justificativa aceita pela Administração? |  |
| 2 | Os profissionais deste Contrato compareceram sempre uniformizados, salvo justificativa aceita pela Administração?  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 (quando houver) |  |
| 3 | Os profissionais se mantiveram sempre presentes nos horários predeterminados pela Administração, salvo justificativa aceita pela Administração?  Itens a serem observados:  - Atraso para início da prestação do serviço superior a 30 minutos  - Término da prestação do serviço antes do horário estabelecido  - Descumprimento do tempo regular de intervalo  - Ausência costumaz do posto |  |
| 4 | Eventuais ausências de profissional foram substituídas no prazo contratual, salvo justificativa aceita pela Administração? |  |
| 5 | Os profissionais evitaram distrações e uso injustificado de telefone durante o horário de expediente, salvo justificativa aceita pela Administração? |  |
| 6 | Os servidores e o público em geral demonstram satisfação com os profissionais? |  |
| 7 | Os profissionais se portaram de forma adequada, sem cometer faltas ou desrespeito ao sigilo das informações obtidas na execução dos serviços? |  |
| 8 | A empresa forneceu o material mensal exigido na planilha vencedora da licitação (se for o caso)? |  |
| 9 | A empresa cumpriu as notificações da administração, sem necessidade de segunda notificação? |  |
| 10 | Inexiste resposta negativa para um mesmo item do IMR em dois meses consecutivos ou intercalados no período de seis meses? |  |
|  | **TOTAL DE OCORRÊNCIAS NEGATIVAS** |  |