



**MINISTÉRIO DA ECONOMIA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS**

**ANEXO VIII**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

<b>INDICADOR</b>	
<b>01 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS A REALIZAR</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados nas Tabelas 1 e 2 do <b>deste Anexo.</b>
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de Medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo constante <b>deste Anexo.</b>
Forma de Acompanhamento	Inspeção mensal, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações das Tabelas 1 e 2 <b>deste Anexo</b> do presente Termo de Referência, conforme perspectiva de adequação da Administração.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados dentro do mês de referência/total de serviços estabelecidos por período) * 100
Início da Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de Ajuste no Pagamento	a) 85% a 100% dos serviços = recebimento de 100% da fatura. b) 75% a 84% dos serviços = recebimento de 95% da fatura. c) 65% a 74% dos serviços = recebimento de 85% da fatura. d) 59% a 64% dos serviços = recebimento de 80% da fatura
Sanções	Abaixo de 64% dos serviços – multa de 5% sobre o valor total da fatura alusiva aos serviços onde constatou-se o não cumprimento dos quesitos insertos nas Tabelas 1 e 2.

FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESCRITURÁRIOS		
UNIDADE:	Data da Inspeção: __/__/____	MÊS/ANO DE REFERÊNCIA:
PROCESSO:		CONTRATO:
EMPRESA:		CNPJ:
FISCAL DO CONTRATO:		MATRÍCULA SIAPE:

**TABELA 1**

ITEM	AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES / UNIFORMES / MATERIAIS / EQUIPAMENTOS	ADEQUADO	INADEQUADO
1	Assiduidade;		
2	Pontualidade;		
3	Relacionamento com os servidores;		
4	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço;		
5	Qualidade, limpeza e adequação do uniforme utilizado;		
6	Fornecimento de uniformes para seus empregados nas especificações, quantidades e periodicidades indicadas no Termo de Referência e em sua proposta comercial;		
7	Qualidade do serviço prestado relacionado à execução dos serviços de cofeiragem e garçom indicados no Termo de Referência;		

**TABELA 2**

ITEM	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	ADEQUADO	INADEQUADO
8	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela fiscalização;		
9	Fornecimento de materiais e /ou equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada;		
10	Cumprimento das determinações formais ou instruções complementares do Fiscal do contrato;		
11	Substituição de empregado que se conduza de modo inconveniente;		
12	Reposição de funcionários faltosos;		
13	Pagamento dos salários nos prazos pactuados com seus funcionários e/ou nas datas previstas legalmente ou em convenção coletiva de trabalho;		
14	Recolhimento mensal do INSS de seus funcionários nas datas conforme exigências trabalhistas;		
15	Recolhimento das contribuições relativas ao FGTS exigíveis até o momento da apresentação da fatura;		
16	Pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho;		
17	Pagamento de auxílio-alimentação a seus funcionários nas datas legalmente previstas ou em convenção coletiva de trabalho;		
18	Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços de copeiragem e garçom;		
19	Comunicação por parte dos colaboradores à Administração, bem como ao responsável pela unidade, de qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias;		

<b>20</b>	Cumprimento das demais obrigações deste Termo de Referência não previstos nesta tabela;		
<b>21</b>	Não permitir situação passível de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais;		
<b>22</b>	Não manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados;		
<b>23</b>	Não se recusar a executar serviço, sem motivo justificado;		
<b>24</b>	Não retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos ou materiais de consumo previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável;		
<b>25</b>	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;		
<b>26</b>	Informar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pela fiscalização;		

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS – TABELAS 1 E 2 MÊS DE REFERÊNCIA: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Avaliações e Serviços (Tabela 1 e 2)  (A)	Qtde de avaliações e serviços adequados a serem realizados (SOMA DOS ITENS DAS TABELAS 1 E 2) (B)	Qtde de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (C)	Porcentagem do Serviço Realizado  (D)
Serviços de copeiragem e garçom	26	XX	XX%

**(A)** Todos os Serviços, Tarefas e Obrigações a serem executados pela CONTRATADA mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, assim como a avaliação dos colaboradores, uniformes, materiais e equipamentos.

**(B)** A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas Tabelas 1 e 2 do ANEXO do Termo de Referência e deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato.

**(C)** Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados nas Tabelas 1 e 2 (somatório).

**(D)** Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo  $(C/B) \times 100$ , ou seja, a quantidade de avaliações e serviços efetivamente realizados sobre a quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados

(soma da Tabela 1 e 2), vezes 100 (cem). Este cálculo informará o percentual do serviço que foi realizado, ensejando o respectivo ajuste no pagamento.

**Obs1.** Havendo casas decimais na porcentagem do serviço realizado (D), arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47%=89%

**Obs2.** O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal do Contrato designado pela Administração.

**Obs3.** Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos de serviço contratados.