

APÊNDICE II
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

CRITÉRIO PARA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

- I. Os serviços prestados serão avaliados conforme a Ordem do Serviço e a tabela definida abaixo:

Item a ser Avaliado	Ótimo (10 e 9)	Bom (8 e 7)	Razoável (6 e 5)	Insatisfatório (abaixo de 5)
Entrega				
Qualidade da comida				
Qualidade da embalagem				
Qualidade do atendimento				

- II. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa por pontuação obtida	Percentual de Desconto
33 a 40	0%
25 a 32	2%
17 a 24	3%
8 a 16	5%
Abaixo de 8	10%

- III. O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, a critério do Ministério do Trabalho e Emprego, poderá ser objeto apenas de notificação na primeira ocorrência, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.
- IV. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 20 pontos.
- V. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.
- VI. Poderá haver rescisão contratual nas seguintes condições:
- a) Desconto de 5% por mais de seis vezes durante os primeiros doze meses ou nos últimos 12 meses; e
 - b) Desconto de 10% por mais de três vezes durante os primeiros doze meses ou nos últimos 12 meses.
- VII. Em virtude de alguns fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento de metas, foram listadas algumas possibilidades em que a fiscalização analisará a aplicação ou não do desconto em razão de ocorrência verificada:
- a) greves, manifestações e paralisações;
 - b) impossibilidade temporária de prestação dos serviços;
 - c) mudança nas legislações reguladoras da execução dos serviços de Comissaria, atribuindo novas responsabilidades à Contratada.

Brasília-DF, de 20__.

Assinatura do fiscal ou representante(s) do Contratante