



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Diretoria de Compras, Licitações e Contratos

Alameda Santiago do Chile, 195 - Nossa Sra. das Dores - CEP 97050-685 - Santa Maria – RS

ANEXO IX - MINUTA DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(IMR)/ACORDO NÍVEIS DE SERVIÇO

Nº	ITEM DO SERVIÇO	NÍVEL ESPERADO SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRU	INCIDÊNCIA
1	Apresentação dos Terceirizados	Terceirizados com o uniforme limpo, apresentável e com crachá.	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por infração
2	Agilidade na prestação dos serviços	Tempo de execução das tarefas de acordo com a complexidade	Tempo de execução em desacordo com a complexidade da tarefa. Inexecução parcial.	1	Por infração
3	Pontualidade nas entregas de documentações	Documentação contábil entregue mensalmente em tempo hábil.	Atrasar a entrega de documentação contábil mensal.	1	Por infração
4	Efetivo de empregados	Efetuar a reposição de funcionários faltosos por qualquer motivo (férias, licença médica, dispensa, entre outros).	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos.	1	Por infração
5	Uniformes	Entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua	Deixar de entregar o uniforme aos funcionários conforme a periodicidade prevista no Termo de Referência, assim como a sua	1	Por infração



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Diretoria de Compras, Licitações e Contratos

Alameda Santiago do Chile, 195 - Nossa Sra. das Dores - CEP 97050-685 - Santa Maria – RS

		substituição emergencial.	substituição emergencial.		
6	EPIs	Entregar e manter disponível todos os EPIs(equipamento de proteção individual) de acordo com a função de cada funcionário.	Deixar de entregar ou repor os EPIs aos funcionários, bem como não manter os mesmos em perfeitas condições de uso	2	Por infração
7	Convocações	Comparecer na Instituição em caso de convocação pela fiscalização/gestão do contrato, desde que observado por estas, prazo hábil.	Não atendimento às convocações da fiscalização/gestão do contrato	2	Por infração
8	Zelo pelas instalações	Zelar pelas Instalações do IFFar que forem utilizadas.	Danificar patrimônio ou instalações do IFFar.	2	Por infração
9	Atualização das informações do quadro de funcionários	Manter a fiscalização/gestão do contrato a par de toda e qualquer alteração do quadro de funcionários em exercício no Campus independente da motivação	Deixar de informar a fiscalização/gestão do contrato sobre alterações no quadro de funcionários.	2	Por infração
10	Ética, sigilo e Relações interpessoais	Observar as boas regras de educação para com os estudantes,	Deixar de tratar com respeito, para com os estudantes, professores,	3	Por infração



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Diretoria de Compras, Licitações e Contratos

Alameda Santiago do Chile, 195 - Nossa Sra. das Dores - CEP 97050-685 - Santa Maria – RS

		professores, técnicos e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas e colegas.	técnicos, e visitantes da instituição, observando a ética no trato com as pessoas.		
11	Extravio, furtos e roubos	Comunicar ao IFFar, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente à instituição	Não comunicar tempestivamente à Central de Atendimento, o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente à instituição.	3	Por infração
12	Pagamento de salário, benefícios e encargos fiscais e sociais	Efetuar o pagamento de salário, vale transporte, auxílio-alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas previstas.	Deixar de efetuar o pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, seguro, encargos fiscais e sociais nas datas previstas.	5	Por infração, por dia



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Diretoria de Compras, Licitações e Contratos

Alameda Santiago do Chile, 195 - Nossa Sra. das Dores - CEP 97050-685 - Santa Maria – RS

A adequação de pagamento será adotada conforme tabela a seguir:

TABELA II

Grau da Infração	Reduções de pagamento
01	0,2% por incidência sobre o valor mensal do contrato
02	0,4% por incidência sobre o valor mensal do contrato
03	0,6% por incidência sobre o valor mensal do contrato
04	0,8% por incidência sobre o valor mensal do contrato
05	1% por incidência sobre o valor mensal do contrato

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

a. Como critério de aferição de resultados, serão adotados os Acordos de Nível de Serviço/IMR e os correspondentes critérios de mensuração, conforme tabela abaixo. O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR fará parte da minuta de contrato de prestação dos serviços.

TABELA DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS/IMR:

TABELA I

a. Para fins adequação de pagamento por Acordo de Nível de Serviços, fica fixado o limite máximo de 10% de redução sobre o valor mensal do contrato.

b. A critério da CONTRATANTE poderá ser aplicada sanções administrativas por infrações listadas no Acordo de Nível de Serviços,



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO
FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA FARROUPILHA
Diretoria de Compras, Licitações e Contratos

Alameda Santiago do Chile, 195 - Nossa Sra. das Dores - CEP 97050-685 -Santa Maria – RS

inclusive cumulativa a sanção com a redução de pagamento prevista neste item do contrato, previstas no Termo de Referência.