

## ANEXO I

### (DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR)

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) dar-se-á na forma a seguir disciplinada.

Para efeito de aplicação de glosas, serão atribuídos graus e respectivos percentuais incidentes às infrações, os quais incidirão sobre o valor contratual mensal vigente conforme tabela de graduação abaixo:

SOMA DAS OCORRÊNCIAS MENSAIS	0 a 2 ocorrências	3 a 4 ocorrências	5 a 6 ocorrências	7 a 8 ocorrências
Glosa (%)	(0%)	(1%)	(2%)	(3%)

A pontuação será aferida **em cada unidade (PR-PE-Recife, PRM-Caruaru, PRM-Garanhuns, PRM-Serra Talhada e PRM-Petrolina)**, exceto para os cargos de copeiro e garçom, uma vez que esses cargos estão contemplados apenas na sede em Recife, por meio de registros (falhas) levantados pela fiscalização do contrato e reclamações feitas pelos servidores e prestadores do órgão, após a apuração das ocorrências junto à CONTRATADA.

Se a pontuação mensal consolidada de todos os cargos abaixo e de todas as unidades (PRPE e PRMs) atingir 8 ocorrências ou mais, deverá ser autuado procedimento administrativo para apurar possível descumprimento contratual por inexecução parcial do contrato.

Apurada a desconformidade na prestação dos serviços será atribuído um ponto para cada ocorrência conforme tabela abaixo:

AUXILIAR ADMINISTRATIVO		
ITEM	FALHA	QTDE OCORRÊNCIA
01	Deixar de executar o serviço com zelo e dentro dos padrões de qualidade exigidos pela contratante.	
02	Executar serviço incompleto.	
03	Ensejar atraso ou morosidade no cumprimento das atividades sem as devidas justificativas.	
04	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado, sem motivo justificado.	
05	Reprovação parcial ou total na execução dos serviços previstos	
06	Ter conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	
07	Receber reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral (se a ocorrência for validada pelo fiscal técnico).	
08	Causar dano a item transportado ou a equipamento que venha a utilizar em desconformidade com as recomendações da CONTRATANTE e/ou do fabricante	

<b>09</b>	Extraviar documento, processo ou bem que esteja transportando	
<b>10</b>	Falta de cordialidade dos prestadores durante a execução dos serviços.	
<b>11</b>	Má apresentação do prestador de serviço, em desconformidade com as especificações quanto ao uso e qualidade dos uniformes.	
<b>12</b>	Falta de pontualidade ou ausências injustificadas durante o horário do posto.	
<b>13</b>	Falta de resposta da empresa contratada às comunicações ou solicitações da fiscalização da contratante, em até 2 dias úteis, por e-mail, aplicativos de mensagens ou ligações telefônicas.	
<b>14</b>	Falta de colaborador sem a devida substituição no prazo previsto no Contrato.	
<b>15</b>	Não substituição IMEDIATA de colaborador, após comunicação oficial da Contratante solicitando a sua troca.	
<b>Outras ocorrências</b>		
<b>TOTAL de ocorrências</b>		

<b>RECEPCIONISTA</b>		
<b>ITEM</b>	<b>FALHA</b>	<b>QTDE Ocorrência</b>
<b>01</b>	Deixar de executar o serviço com zelo e dentro dos padrões de qualidade exigidos pela contratante.	
<b>02</b>	Executar serviço incompleto.	
<b>03</b>	Ensejar atraso ou morosidade no cumprimento das atividades sem as devidas justificativas.	
<b>04</b>	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado, sem motivo justificado.	
<b>05</b>	Reprovação parcial ou total na execução dos serviços previstos	
<b>06</b>	Ter conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	
<b>07</b>	Receber reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral (se a ocorrência for validada pelo fiscal técnico).	
<b>08</b>	Causar dano a item transportado ou a equipamento que venha a utilizar em desconformidade com as recomendações da CONTRATANTE e/ou do fabricante.	
<b>09</b>	Falta de cordialidade dos prestadores durante a execução dos serviços.	

<b>10</b>	Falta de pontualidade ou ausências injustificadas durante o horário do posto.	
<b>11</b>	Má apresentação do prestador de serviço em desconformidade com as especificações quanto ao uso e qualidade dos uniformes.	
<b>12</b>	Falta de resposta da empresa contratada às comunicações ou solicitações da fiscalização da contratante, em até 2 dias úteis, por e-mail, aplicativos de mensagens ou ligações telefônicas.	
<b>13</b>	Falta de colaborador sem a devida substituição no prazo previsto no Contrato.	
<b>14</b>	Não substituição IMEDIATA de colaborador, após comunicação oficial da Contratante solicitando a sua troca.	
<b>Outras ocorrências</b>		
<b>TOTAL de ocorrências</b>		

<b>COPEIRO(A)</b>		
<b>ITEM</b>	<b>FALHA</b>	<b>QTDE OCORRÊNCIA</b>
<b>01</b>	Deixar de executar o serviço com zelo e dentro dos padrões de qualidade exigidos pela contratante.	
<b>02</b>	Má limpeza do refeitório e cozinha (poeira sobre o mobiliário em geral, microondas sujo e com mau cheiro, piso molhado ou sujo etc).	
<b>03</b>	Má limpeza das garrafas de café, pires, xícaras, copos ou outros utensílios.	
<b>04</b>	Má limpeza dos carrinhos de servir.	
<b>05</b>	Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras (exceto carpete), visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples, no refeitório e cozinha.	
<b>06</b>	Reposição deficitária de guardanapos, xícaras, talheres e copos na área do refeitório e nas bancadas de café em cada andar.	
<b>07</b>	Executar serviço incompleto.	
<b>08</b>	Ensejar atraso ou morosidade no cumprimento das atividades sem as devidas justificativas.	
<b>09</b>	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado, sem motivo justificado.	
<b>10</b>	Reprovação parcial ou total na execução dos serviços previstos.	

<b>11</b>	Ter conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	
<b>12</b>	Deixar de manter o ambiente de trabalho propício para que os serviços se realizem com esmero e perfeição, atendidas todas as condições e especificações básicas estabelecidas para o cargo de copeiro(a).	
<b>13</b>	Receber reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral (se a ocorrência for validada pelo fiscal técnico).	
<b>14</b>	Falta de cordialidade dos prestadores durante a execução dos serviços.	
<b>15</b>	Má apresentação do prestador de serviço em desconformidade com as especificações quanto ao uso e qualidade dos uniformes.	
<b>16</b>	Falta de pontualidade ou ausências injustificadas durante o horário do posto.	
<b>17</b>	Falta de resposta da empresa contratada às comunicações ou solicitações da fiscalização da contratante, em até 2 dias úteis, por e-mail, aplicativos de mensagens ou ligações telefônicas.	
<b>18</b>	Falta de colaborador sem a devida substituição no prazo previsto no Contrato.	
<b>19</b>	Não substituição IMEDIATA de colaborador, após comunicação oficial da Contratante solicitando a sua troca.	
<b>Outras ocorrências</b>		
<b>TOTAL de ocorrências</b>		

<b>GARÇOM</b>		
<b>ITEM</b>	<b>FALHA</b>	<b>QTDE OCORRÊNCIA</b>
<b>01</b>	Deixar de executar o serviço com zelo e dentro dos padrões de qualidade exigidos pela contratante.	
<b>02</b>	Má limpeza das garrafas de café, pires, xícaras, copos ou outros utensílios.	
<b>03</b>	Má limpeza dos carrinhos de servir.	
<b>04</b>	Reposição deficitária de guardanapos, xícaras, talheres e copos na área do refeitório e nas bancadas de café em cada andar.	
<b>05</b>	Executar serviço incompleto.	
<b>06</b>	Ensejar atraso ou morosidade no cumprimento das atividades sem as devidas justificativas.	

<b>07</b>	Recusar-se a executar ou descumprir serviço necessário à plena execução do objeto pactuado, sem motivo justificado.	
<b>08</b>	Reprovação parcial ou total na execução dos serviços previstos.	
<b>09</b>	Ter conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	
<b>10</b>	Deixar de manter o ambiente de trabalho propício para que os serviços se realizem com esmero e perfeição, atendidas todas as condições e especificações básicas estabelecidas para o cargo de copeiro(a).	
<b>11</b>	Receber reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral (se a ocorrência for validada pelo fiscal técnico).	
<b>12</b>	Falta de cordialidade dos prestadores durante a execução dos serviços.	
<b>13</b>	Má apresentação do prestador de serviço em desconformidade com as especificações quanto ao uso e qualidade dos uniformes.	
<b>14</b>	Falta de pontualidade ou ausências injustificadas durante o horário do posto.	
<b>15</b>	Falta de resposta da empresa contratada às comunicações ou solicitações da fiscalização da contratante, em até 2 dias úteis, por e-mail, aplicativos de mensagens ou ligações telefônicas.	
<b>16</b>	Falta de colaborador sem a devida substituição no prazo previsto no Contrato.	
<b>17</b>	Não substituição IMEDIATA de colaborador, após comunicação oficial da Contratante solicitando a sua troca.	
<b>Outras ocorrências</b>		
<b>TOTAL de ocorrências</b>		

[illegible]