

## ANEXO VIII

Sistema de Registro de Preços  
**PREGÃO ELETRÔNICO**  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
**INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA – CAMPUS SÃO VICENTE DO SUL**  
PREGÃO SRP Nº 13/2018  
(Processo Administrativo n.º 23238.000463/2018-21)

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)/ACORDO NÍVEIS DE SERVIÇO

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

1.1.1. 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

Nº	ITEM DO SERVIÇO	NÍVEL ESPERADO SERVIÇO	INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Apresentação dos motoristas	Motorista 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	Antes de sair com o veículo, definir rota que resulte em menor percurso e tempo de deslocamento.	Tempo de deslocamento e quilometragem rodada desnecessários, com consequente elevação de consumo e gasto.	1	Por infração
3	Chaves e ficha de utilização do veículo	Entregar, ao final de cada missão, as chaves e a ficha de utilização do veículo, devidamente preenchida, ao setor de Infraestrutura ou de Frotas, responsável de Cada unidade do IFFar.	Deixar de entregar o setor de Infraestrutura ou de Frotas as chaves e a ficha de utilização do veículo preenchida ao final de cada missão.	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 a cada 6 (seis) meses, ou antes se for necessário.	Deixar de entregar o uniforme aos funcionários a cada 6 (seis) meses, ou antes se for necessário.	1	Por infração
6	Objetos ou documentos encontrados no interior do veículo.	Entregar ao setor de Infraestrutura ou de Frotas, responsável de Cada unidade do IFFar os objetos ou documentos encontrados no interior do veículo que estiver sob sua responsabilidade.	Deixar de entregar na Central de Atendimento, objetos ou documentos encontrados no interior do veículo que estiver sob sua responsabilidade.	2	Por infração
7	Condições do veículo	Verificar o funcionamento e o estado do veículo, anotando as alterações na ficha e informando à Central de Atendimento qualquer alteração observada	Deixar de verificar, anotar e relatar alterações observadas nos veículos.	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	Obedecer às leis de trânsito	Obedecer rigorosamente às leis de trânsito. Ter sempre em seu poder, a Carteira Nacional de Habilitação (CNH).	Cometimento de infração de trânsito. Não portar CNH.	3	Por infração
10	Cuidados com os veículos	Procurar locais propícios para estacionar o veículo, visando sua proteção e segurança. Recolher veículo limpo. Jamais se afastar do veículo. Informar o IFFar quaisquer alterações ou danos nos veículos. Não permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo. Não utilizar o veículo para tratar de interesses particulares próprios ou de terceiros estranhos ao IFFar.	Estacionar em locais sem condições de segurança e proteção para o veículo. Recolher o veículo sujo. Afastar-se do veículo. Não informar alterações ou danos nos veículos. Permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo. Usar o veículo para atender interesses próprios ou de	3	Por infração

			terceiros.		
11	Ética, sigilo e Relações interpessoais	Observar as boas regras de educação para com os Passageiros do veículo e o público em geral, observando a ética no trato com as pessoas. Manter total discrição em relação ao passageiro que estiver transportando, não fornecendo informação sobre endereço, hábitos, costumes e diálogos do mesmo.	Deixar de tratar com respeito, educação e ética os passageiros do veículo. Fornecer qualquer tipo de informações a outrem relativas ao passageiro que estiver transportando.	3	Por infração
12	Extravio, furtos e roubos	Comunicar ao IFFar, o extravio, furto ou roubo de qualquer acessório, equipamento, documento ou objeto pertencente ao veículo.	Não comunicar tempestivamente à Central de Atendimento, o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente ao veículo	3	Por infração
13	Multas	Efetuar o pagamento de valores referentes às multas de trânsito decorrentes de infrações cometidas pelos motoristas. Indicar o motorista responsável pela infração, preenchendo o formulário próprio dos órgãos de trânsito.	Não efetuar o pagamento de multas decorrentes de infrações de trânsito. Não indicar o motorista infrator	4	Por infração
14	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.	5	Por infração

1.1.2 A adequação de pagamento será adotada conforme tabela a seguir:

TABELA II

<b>Grau da Infração</b>	<b>Reduções de pagamento</b>
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

1.1.3 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.

1.1.4 A critério da CONTRATANTE, poderá ser aplicada sanções administrativas por infrações listadas no Acordo de Nível de Serviços, inclusive cumulativa a sanção com a redução de pagamento prevista neste item do contrato, previstas na cláusula 17 deste Termo de Referência.