



### ANEXO III INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Durante a vigência do contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, de acordo com a IN nº 05/2017 SEGES/MPDG. O IMR é o ajuste escrito que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Tal procedimento integrará o rol de responsabilidades do Contratante e poderá levar ao redimensionamento do pagamento pelos serviços prestados a partir dos Fatores de Qualidade (FQ) apurados mensalmente, dos quais se depreenderão os Fatores Redutores (FR) para os cálculos dos valores a serem lançados na fatura de prestação dos serviços executados.

Cada categoria profissional contará com formulários próprios de IMR que serão utilizados para avaliar a qualidade dos serviços prestados tendo por base indicadores de desempenho relativos à: (1) inspeção dos serviços; (2) postura e apresentação.

Com efeito, o Fator de Qualidade será obtido pela média aritmética simples das porcentagens alcançadas individualmente em cada um dos indicadores de desempenho, relativos à categoria profissional, conforme a avaliação dos serviços prestados.

Para tanto, os Fiscais Administrativos realizarão vistorias semanais para o preenchimento mensal dos formulários de avaliação dos serviços de motorista executivo, manobrista e supervisor. Os itens analisados nos respectivos formulários receberão valores atribuídos aos conceitos de ótimo, bom, regular, ruim e péssimo, respectivamente equivalentes a 10 (dez), 08 (oito), 05 (cinco), 03 (três) e 0 (zero). As avaliações serão realizadas até o 5º dia do mês subsequente ao da prestação do serviço, para que esta, por meio da multiplicação do quantitativo de itens analisados em cada formulário pelo valor atribuído aos conceitos acima citados, identifique a faixa de ajuste, o Fator de Qualidade (FQ) e, por conseguinte, o Fator Redutor (FR) a ser aplicado a cada uma das categorias profissionais, quando do faturamento dos serviços prestados.

Assim, o Fator de Qualidade (FQ) será individualizado por categoria profissional e incidirá sobre todos os postos daquela categoria que prestam serviço na localidade.

Os Fatores de Qualidade (FQ) apurados servirão para a composição dos Fatores Redutores (FR), mediante a simples aplicação da fórmula a seguir:

$$\text{FR} = 100\% - \text{FQ}$$

Por sua vez, o Valor da Fatura (VF) deverá ser calculado mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{VF} = \text{SOMA} [(\text{VP}/30 \times \text{QD}) - (\text{VP} \times \text{FR})]$$

Onde:

VF = Valor da Fatura

VP = Valor do Posto, devendo ser considerado o valor mensal total do posto

QD = Quantidade de dias de prestação de serviço

FR = Fator Redutor

Logo, para que receba a totalidade do pagamento pelos serviços prestados, a Contratada deve manter os postos de trabalho integralmente cobertos e atingir 100% do Fator de Qualidade (FQ) medido no IMR.

Durante os 3 (três) primeiros meses do contrato, para que a Contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e se adapte ao procedimento avaliativo, o Fator de Qualidade obtido não incidirá no Valor da Fatura e não será usado para aplicação de sanções.

Caso necessário, IMR poderá ser revisto durante a vigência contratual, desde que sua alteração não configure alteração do objeto contratado.



Embora a aplicação do Fator de Qualidade não configure sanção, a Administração poderá, pela qualidade insuficiente dos serviços prestados, aplicar as penalidades previstas no contrato.

Caso não seja possível a avaliação em algum mês, o Fator de Qualidade deverá ser considerado 100%.

### **Modelos de Formulários de Avaliação por categoria profissional - IMR**

#### **1. Motorista Executivo**

<b><u>MOTORISTA EXECUTIVO</u></b>	
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade dos serviços de transporte de documentos, materiais, servidores e magistrados nas dependências do TRT3.
<b>Metas a cumprir</b>	Garantir que 100% das rotinas estabelecidas para os serviços serão executadas conforme estabelecido no Termo de Referência.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório mensal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A Fiscalização Administrativa acompanhará semanalmente a postura e apresentação dos terceirizados, registrando as ocorrências em relatório próprio, que será entregue no final do mês
<b>Periodicidade</b>	Semanal.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<b>FR = 100% - FQ</b> <b>VF = SOMA [(VP/30 x QD) - (VP x FR)]</b> Onde: VF = Valor da Fatura VP = Valor do Posto QD = Quantidade de dias de prestação de serviço FR = Fator Redutor FQ = Fator de Qualidade
<b>Início da vigência</b>	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
<b>Faixas de ajuste - FQ</b>	Faixa 1 – DE: 90 A 100 PONTOS – 100% do valor mensal.
	Faixa 2 – DE: 80 A 89 PONTOS – 95% do valor mensal.
	Faixa 3 – DE: 70 A 79 PONTOS – 85% do valor mensal.
	Faixa 4 – DE: 60 A 69 PONTOS – 75% do valor mensal.
	Faixa 5 – DE: 50 A 59 PONTOS – 70% do valor mensal.
	Faixa 6 – DE: 40 A 49 PONTOS – 65 % do valor mensal.
	Faixa 7 – DE: 35 A 39 PONTOS – 60% do valor mensal.
	Faixa 8 – DE: 30 A 34 PONTOS – 50 % do valor mensal.
<b>Observações</b>	- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.  - Os serviços serão avaliados semanalmente e a pontuação final (percentual) do indicador será obtida pela média aritmética simples do somatório dos resultados semanais. Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).

<b><u>MOTORISTA EXECUTIVO</u></b>
<b>AValiação dos serviços de Motorista</b>



TAREFAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Condução do veículos					
Comunicação/ atendimento ao público usuário					
Direção – cumprimento das normas do Código de Trânsito Brasileiro (CTB)					
Transporte de materiais					
Transporte de documentos					
Transporte de servidores e magistrados					
Verificação da manutenção básica dos veículos					
Zelo pelo veículo e seus acessórios					
Porte de documentação e equipamentos obrigatórios					
Auxílio em atendimentos de urgência e emergência					

INDICADOR Nº 01 – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - MOTORISTA EXECUTIVO		
CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Condução do veículo de forma responsável e cuidadosa; cordialidade; zelo no transporte de objetos e pessoas; cuidado com o automóvel; porte de todos documentos e identificações necessárias; boa postura nos atendimentos.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.
REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionem algum transtorno.
RUIM	03 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

INDICADOR Nº 02 – MOTORISTA EXECUTIVO	
INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 02 - POSTURA E APRESENTAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir apresentação, conduta e postura adequadas dos terceirizados.
Metas a cumprir	Garantir que 100% dos terceirizados tenham ótima postura, apresentação e conduta.
Instrumento de medição	Relatório mensal.
Forma de acompanhamento	A Fiscalização Administrativa acompanhará semanalmente a postura e apresentação dos terceirizados, registrando as ocorrências em relatório próprio, que será entregue no final do mês.
Periodicidade	Semanal.
Mecanismo de cálculo	$FR = 100\% - FQ$ $VF = SOMA [(VP/30 \times QD) - (VP \times FR)]$ Onde: VF = Valor da Fatura VP = Valor do Posto QD = Quantidade de dias de prestação de serviço FR = Fator Redutor FQ = Fator de Qualidade
Início da vigência	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
Faixas de ajuste - FQ	Faixa 1 – DE: 90 A 100 PONTOS – 100% do valor mensal.
	Faixa 2 – DE: 80 A 89 PONTOS – 95% do valor mensal.
	Faixa 3 – DE: 70 A 79 PONTOS – 85% do valor mensal.
	Faixa 4 – DE: 60 A 69 PONTOS – 75% do valor mensal.
	Faixa 5 – DE: 50 A 59 PONTOS – 70% do valor mensal.



<b>Observações</b>	Faixa 6 – DE: 40 A 49 PONTOS – 65 % do valor mensal.
	Faixa 7 – DE: 35 A 39 PONTOS – 60% do valor mensal.
	Faixa 8 – DE: 30 A 34 PONTOS – 50 % do valor mensal.
	<p>- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.</p> <p>- Os serviços serão avaliados semanalmente e a pontuação final (percentual) do indicador será obtida pela média aritmética simples do somatório dos resultados semanais. Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).</p>

<b>INDICADOR Nº 02 -</b>						
<b>AVALIAÇÃO DA POSTURA E DA APRESENTAÇÃO DOS TERCEIRIZADOS</b>						
<b>APRESENTAÇÃO E COMPORTAMENTO</b>		<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>	<b>PÉSSIMO</b>
<b>UNIFORMES</b>	Uso do completo do uniforme e conservação das peças					
	Uso do crachá de identificação					
	Cuidado na condução dos veículos					
<b>POSTURA</b>	Porte regular da Carteira Nacional de Habilitação – CNH					
	Assiduidade					
	Pontualidade					
	Cumprimento integral da jornada de trabalho					
	Produtividade					
	Urbanidade					
	Discrição					

<b>INDICADOR Nº 02</b>		
<b>CONCEITO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>CRITÉRIOS</b>
<b>ÓTIMO</b>	<b>10 - PONTOS</b>	• Uso completo do uniforme; peças de uniforme em bom estado de conservação; uso de crachá; pontualidade, assiduidade; boa produtividade; urbanidade; CNH regular; cumprimento integral da jornada, urbanidade; condução responsável do veículo.
<b>BOM</b>	<b>08 - PONTOS</b>	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.
<b>REGULAR</b>	<b>05 - PONTOS</b>	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionem algum transtorno.
<b>RUIM</b>	<b>03 - PONTOS</b>	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
<b>PÉSSIMO</b>	<b>0 - PONTOS</b>	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

## 2. Manobrista

<b>MANOBRISTA</b>	
<b>INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade dos serviços na manobra de veículos nas dependências do TRT3.
<b>Metas a cumprir</b>	Garantir que 100% das rotinas estabelecidas para os serviços serão executadas conforme estabelecido no Termo de Referência.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório mensal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A Fiscalização Administrativa acompanhará semanalmente a postura e apresentação dos terceirizados, registrando as ocorrências em relatório próprio, que será entregue no final do mês



<b>Periodicidade</b>	Semanal.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$FR = 100\% - FQ$ $VF = SOMA [(VP/30 \times QD) - (VP \times FR)]$ Onde: VF = Valor da Fatura VP = Valor do Posto QD = Quantidade de dias de prestação de serviço FR = Fator Redutor FQ = Fator de Qualidade
<b>Início da vigência</b>	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
<b>Faixas de ajuste - FQ</b>	Faixa 1 - DE: 70 A 80 PONTOS - 100% do valor mensal.
	Faixa 2 - DE: 60 A 69 PONTOS - 95% do valor mensal.
	Faixa 3 - DE: 50 A 59 PONTOS - 85% do valor mensal.
	Faixa 4 - DE: 40 A 49 PONTOS – 70 % do valor mensal.
	Faixa 5 - DE: 30 A 39 PONTOS – 60 % do valor mensal.
	Faixa 6 - DE: 20 A 29 PONTOS – 50 % do valor mensal.
<b>Observações</b>	<p>- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.</p> <p>- Os serviços serão avaliados semanalmente e a pontuação final (percentual) do indicador será obtida pela média aritmética simples do somatório dos resultados semanais. Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).</p>

<b>INDICADOR Nº 01 – MANOBRISTA</b>						
<b>AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANOBRISTA</b>						
<b>TAREFAS</b>	<b>ÓTIMO</b>	<b>BOM</b>	<b>REGULAR</b>	<b>RUIM</b>	<b>PÉSSIMO</b>	
Manobra dos veículos						
Utilização do espaço da garagem						
Conservação das chaves dos veículos						
Comunicação com os usuários						
Zelo pelos veículos de servidores e de magistrados						
Zelo pelos veículos oficiais e seus acessórios						
Observação da manutenção básica dos veículos oficiais						
Controle do fluxo de entrada e saída de veículos						

<b>INDICADOR Nº 01 – MANOBRISTA</b>		
<b>CONCEITO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>	<b>CRITÉRIOS</b>
<b>ÓTIMO</b>	<b>10 - PONTOS</b>	• Manobra do veículo de forma responsável e cuidadosa; cordialidade; zelo no transporte de objetos e pessoas; cuidado com o automóvel.
<b>BOM</b>	<b>08 - PONTOS</b>	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.
<b>REGULAR</b>	<b>05 - PONTOS</b>	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionem algum transtorno.
<b>RUIM</b>	<b>03 - PONTOS</b>	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
<b>PÉSSIMO</b>	<b>0 - PONTOS</b>	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

<b>INDICADOR Nº 02 – MANOBRISTA</b>
-------------------------------------



INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 02 - POSTURA E APRESENTAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir apresentação, conduta e postura adequadas dos terceirizados.
<b>Metas a cumprir</b>	Garantir que 100% dos terceirizados tenham ótima postura, apresentação e conduta.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório mensal.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A Fiscalização Administrativa acompanhará semanalmente a postura e apresentação dos terceirizados, registrando as ocorrências em relatório próprio, que será entregue no final do mês
<b>Periodicidade</b>	Semanal.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$FR = 100\% - FQ$ $VF = SOMA [(VP/30 \times QD) - (VP \times FR)]$ Onde: VF = Valor da Fatura VP = Valor do Posto QD = Quantidade de dias de prestação de serviço FR = Fator Redutor FQ = Fator de Qualidade
<b>Início da vigência</b>	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
<b>Faixas de ajuste - FQ</b>	Faixa 1 – DE: 90 A 100 PONTOS – 100% do valor mensal.
	Faixa 2 – DE: 80 A 89 PONTOS – 95% do valor mensal.
	Faixa 3 – DE: 70 A 79 PONTOS – 85% do valor mensal.
	Faixa 4 – DE: 60 A 69 PONTOS – 75% do valor mensal.
	Faixa 5 – DE: 50 A 59 PONTOS – 70% do valor mensal.
	Faixa 6 – DE: 40 A 49 PONTOS – 65 % do valor mensal.
	Faixa 7 – DE: 35 A 39 PONTOS – 60% do valor mensal.
	Faixa 8 – DE: 30 A 34 PONTOS – 50 % do valor mensal.
<b>Observações</b>	- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.  - Os serviços serão avaliados semanalmente e a pontuação final (percentual) do indicador será obtida pela média aritmética simples do somatório dos resultados semanais. Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).

INDICADOR Nº 02 - MANOBRISTA		AVALIAÇÃO DA POSTURA E DA APRESENTAÇÃO DOS TERCEIRIZADOS					
		APRESENTAÇÃO E COMPORTAMENTO		ÓTIMO	BOM	REGULAR	PESSÍMO
<b>UNIFORMES</b>	Uso do uniforme completo e conservação das peças						
	Uso do crachá de identificação						
	Cuidado ao manobrar os veículos						
<b>POSTURA</b>	Porte regular da Carteira Nacional de Habilitação - CNH						
	Assiduidade						
	Pontualidade						
	Cumprimento integral da jornada de trabalho						
	Produtividade						
	Urbanidade						
	Discrição						



INDICADOR Nº 02		
CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Uso completo do uniforme; peças de uniforme em bom estado de conservação; uso de crachá; pontualidade, assiduidade; boa produtividade; urbanidade; CNH regular; cumprimento integral da jornada, urbanidade; manobra responsável do veículo.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.
REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionem algum transtorno.
RUIM	03 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

### 3. Supervisor

SUPERVISOR	
INDICADOR Nº 01 - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a execução, a organização e o acompanhamento das rotinas de trabalho nas dependências do TRT3.
Metas a cumprir	Garantir que 100% das rotinas estabelecidas para os serviços serão executadas conforme estabelecido no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Relatório mensal.
Forma de acompanhamento	A Fiscalização Administrativa acompanhará semanalmente a postura e apresentação dos terceirizados, registrando as ocorrências em relatório próprio, que será entregue no final do mês
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<b>FR = 100% - FQ</b> <b>VF = SOMA [(VP/30 x QD) - (VP x FR)]</b> Onde: VF = Valor da Fatura VP = Valor do Posto QD = Quantidade de dias de prestação de serviço FR = Fator Redutor FQ = Fator de Qualidade
Início da vigência	Nos 3 (três) primeiros meses da prestação de serviço, para adaptação da Contratada, o FQ não incidirá no VF.
Faixas de ajuste - FQ	Faixa 1 - DE: 80 A 90 PONTOS - 100% do valor mensal. Faixa 2 - DE: 70 A 79 PONTOS - 95% do valor mensal. Faixa 3 - DE: 60 A 69 PONTOS - 85% do valor mensal. Faixa 4 - DE: 50 A 59 PONTOS – 70 % do valor mensal. Faixa 5 - DE: 40 A 49 PONTOS – 60 % do valor mensal. Faixa 6 - DE: 30 A 39 PONTOS – 50 % do valor mensal.
Observações	- A incidência de um dos Fatores de Qualidade, de acordo com as faixas de ajuste acima descritas, não isenta a aplicação de penalidades previstas contratualmente, quando cabível.  Os serviços serão avaliados mensalmente. Para obtenção do percentual final será feita a média aritmética simples do indicador 01 (Inspeção dos Serviços) e 02 (Postura e Apresentação).

INDICADOR Nº 01 - SUPERVISOR
AVALIAÇÃO DAS ROTINAS DE SERVIÇO



	TAREFAS	ÓTIMO					REGULAR					BO					RUIM					PÉSSIMO				
ADMINISTRAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS ROTINAS DE TRABALHO	Verificação, montagem e organização do cronograma de atividades																									
	Coordenação da equipe de trabalho e manutenção da disciplina																									
	Orientação da prestação dos serviços																									
	Supervisão e inspeção das rotinas de trabalho																									
	Acompanhamento e controle da assiduidade e apresentação dos profissionais sob sua responsabilidade																									
	Checagem e inspeção da documentação dos veículos e motoristas																									
	Inspeção da documentação e cursos de reciclagem dos terceirizados																									
	Programação e controle de viagens																									
	Administração e controle da frota de veículos (manutenção, abastecimento, outros)																									
	Comunicação de fatos pertinentes à Fiscalização Administrativa																									

INDICADOR Nº 01 - SUPERVISOR		
CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Execução eficaz do cronograma de tarefas; manutenção da disciplina; eficiência no controle da frota; eficiência na comunicação com a fiscalização administrativa.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada na organização/acompanhamento da rotina de trabalho.
REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam, em parte, a organização e acompanhamento eficaz das rotinas de trabalho.
RUIM	03 - PONTOS	• Divisão ineficaz das tarefas; supervisão e inspeção ineficiente das rotinas de trabalho; falta de acompanhamento e de controle da assiduidade dos profissionais sob sua responsabilidade; não manutenção da disciplina; não orientação dos profissionais sob sua responsabilidade; ausência de comunicação dos fatos à fiscalização técnico/setorial; não verificação da condição dos veículos.
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

INDICADOR Nº 02 - MANOBRISTA		AVALIAÇÃO DA POSTURA E DA APRESENTAÇÃO DO SUPERVISOR											
		APRESENTAÇÃO E COMPORTAMENTO		ÓTIMO									
				BOM									
				REGULAR									
				RUIM									
				PÉSSIMO									
UNIFORMES	Uso do uniforme completo												
	Conservação das peças do uniforme												
	Uso do crachá de identificação												
POSTURA	Pontualidade												
	Assiduidade												
	Cumprimento integral da jornada de trabalho												
	Produtividade												
	Urbanidade												

INDICADOR Nº 02		
CONCEITO	PONTUAÇÃO	CRITÉRIOS
ÓTIMO	10 - PONTOS	• Atendimento das demandas; peças de uniforme em bom estado de conservação; organização.
BOM	08 - PONTOS	• Ocorrência isolada, que não comprometa o andamento das atividades do órgão.
REGULAR	05 - PONTOS	• Ocorrências isoladas, que não comprometam o andamento das atividades do órgão, mas que ocasionem algum transtorno.
RUIM	03 - PONTOS	• Ocorrências que comprometam o andamento das atividades do órgão.
PÉSSIMO	0 - PONTOS	• Inadequação do serviço – rescisão contratual.

### Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados





A Fiscalização Administrativa Regional do Trabalho da 1ª Região, ao da prestação do serviço, os formulários de avaliação, para apresentar à Contratada, em até 10(dez) dias, o Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.

O Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados constará o Fator de Qualidade (FQ) a ser aplicado na nota fiscal.

A partir de seu recebimento, caso deseje, a Contratada terá 5 (cinco) dias para, por meio de correio eletrônico, contestar as falhas apontadas e/ou apresentar justificativas.

A Contratada deverá encaminhar mensalmente ao Contratante, juntamente com a Nota Fiscal, o Relatório de Avaliação assinado pelo representante ou preposto da empresa.

O Relatório de Avaliação conterá todas as notas atribuídas a cada uma das categorias.

### **Modelo de Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados**

<b>Empresa:</b>			
CNPJ: _____			
Contratação: _____			
Contrato: _____			
Lote: _____			
Período Referência: _____			
<b>IMR - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO - FATOR DE QUALIDADE (FQ)</b>			
<b>Localidade</b>	<b>Categoria Profissional</b>		
	<b>Motorista</b>	<b>Manobrista</b>	<b>Supervisor</b>
Belo Horizonte	FQ%	FQ%	FQ%
<b>Responsável pela análise</b>			
Data:	_____		
	Fiscal Administrativo		
<b>Ciência do Preposto</b>			
Data:	_____		