****

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ELDORADO**

***MATO GROSSO DO SUL***

TERMO DE REFERÊNCIA

1. **CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**
   1. Contratação de serviços **DE HOSPEDAGEM INCLUINDO CAFÉ DA MANHÃ, ALMOÇO, JANTAR (TIPO PENSIONATO), NO MUNICIPIO DE CASCAVEL- PR** nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO MÍNIMAS** | **UNID. DE MEDIDA** | **QTDE.** | **PERÍODO/ MESES** | **VALOR UNITÁRIO** | **VALOR TOTAL** |
| **01** | **SERVIÇOS DE PENSÃO COM FORNECIMENTO DE HOSPEDAGEM INCLUINDO CAFÉ DA MANHÃ, ALMOÇO, JANTAR PARA PACIENTES ATENDIDOS NO CENTRO DE ESPECIALIDADE MÉDICA “UOPECCAN” NA CIDADE DE CASCAVEL-PR** | DIÁRIA | 210 | **12** | 197,21 | 41.415,50 |
|  | ***VALOR TOTAL R$*** | | | | ***R$ 41.415,50*** | |

* 1. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), cujos padrões de desempenho e qualidade foram objetivamente definidos através de especificações usuais de mercado.
  2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da sua assinatura, na forma do art. 106 e art.107 da lei nº 14.133/2021.
  3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**
   1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
2. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**
   1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os requisitos da contratação estão inseridos na descrição das especificações do objeto que constam no item 1.2. e no Estudo Técnico Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

1. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**
   1. Condições de execução
      1. Cronograma detalhado de implantação do contrato

|  |  |
| --- | --- |
| **AÇÕES** | **PRAZO** |
| ASSINATURA DA ARP | Até 5 (cinco) dias úteis após a homologação do pregão eletrônico |
| Início da emissão de ordens de serviço | Imediato após a publicação da ATA |

* 1. Poderão ser demandantes dos serviços apenas: **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**.
  2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
     1. Levantamento dos pacientes através de encaminhamentos e agendamento de acordo com o protocolo de TFD (TRANSPORTE FORA DO MUNICIPIO), disponibilizado pela CENTRAL MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DE VAGAS.
     2. Efetivação das diárias que deverão serem confirmadas com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência da data de inicio previsto, através de requisição ou outra forma de comunicação oficial expedida
     3. Os pacientes com encaminhamentos de especialidades, serão agendados e logo será comunicado a CENTRAL MUNICIPAL DE REGULAÇAO EM VAGAS, o transporte destes pacientes.
  3. Local e horário da prestação dos serviços
  4. Estes serviços serão prestados no Município de **CASCAVEL-PR**.

1. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**
   1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
   2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
   3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
   4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
   5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
   6. **FISCALIZAÇÃO**
      1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).
      2. O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.
      3. O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.
      4. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
      5. O fiscal do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.
      6. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
      7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.
   7. **GESTOR DO CONTRATO**
      1. O gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
      2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o gestor do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando a autoridade superior para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.
      3. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.
      4. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
      5. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.
      6. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.
      7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.
      8. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
2. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**
   1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo (item A).
      1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
      2. não produzir os resultados acordados,
      3. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
      4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
   2. **DO RECEBIMENTO**
      1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, pelos fiscais, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
      2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
      3. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
      4. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
      5. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
      6. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
      7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
      8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
      9. O fiscal deverá emitir o Termo Detalhado que deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
      10. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, pelo Gestor de Contratos, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
      11. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
      12. Complementar o Termo Detalhado com as informações sobre a fiscalização administrativa, para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
      13. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
      14. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
      15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
      16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
      17. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
   3. **LIQUIDAÇÃO**
      1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
      2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021
      3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
      4. o prazo de validade;
      5. a data da emissão;
      6. os dados do contrato e do órgão contratante;
      7. o período respectivo de execução do contrato;
      8. o valor a pagar; e
      9. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
      10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;
      11. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal.
      12. Constatando-se situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
      13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
      14. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
      15. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação.
   4. **PRAZO DE PAGAMENTO**
      1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.
      2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do IGPM de correção monetária.
   5. **FORMA DE PAGAMENTO**
      * 1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
        2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
        3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
        4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
        5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
3. **FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘h’, da Lei nº 14.133/2021)**
   1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a sua forma eletrônica, por meio do Sistema de Registro de Preços, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço por item.
   2. **REGIME DE EXECUÇÃO**
      1. O regime de execução do objeto será o de empreitada por preço global
   3. **EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**
      1. Para fins de contratação, deverá o fornecedor comprovar os seguintes requisitos de habilitação:
   4. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**
      1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
      2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
      3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
      4. Sociedade empresária estrangeira com atuação permanente no País: decreto de autorização para funcionamento no Brasil;
      5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
      6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária - inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde tem sede a matriz;
      7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.
   5. **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA (ART. 68, LEI Nº 14.133/2021)**
      1. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;
      2. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
      3. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
      4. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
      5. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de certidão ou declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou por meio de outro documento equivalente, na forma da respectiva legislação de regência.
4. **ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**
   1. **O valor estimado é de R$ 41.415,50 (QUARENTA E UM MIL E QUATROCENTOS E QUINZE MIL REAIS E CINQUENTA CENTAVOS).**
   2. Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:
      1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;
      2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
      3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
      4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.
5. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**
   * 1. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

**ELDORADO/MS, 20 DE MAIO DE 2024.**

1. **EQUIPE DE ELABORAÇÃO E PLANEJAMENTO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abiezer Zione – Técnico de Informática** |  | **Darqueline Thuane Euzébio – Notificação e Sistemas** |

1. **APROVAÇÃO:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**SILVIA LETÍCIA GONÇALVES PERIN**

**SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE - DECRETO 0125/2022**

**ANEXOS**

1. ***INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS PARA PRESTAÇÃO* DE HOSPEDAGEM INCLUINDO CAFÉ DA MANHÃ, ALMOÇO, JANTAR (TIPO PENSIONATO) NA CIDADE DE CASCAVEL - PR**

**OBJETO:** Contratação de serviços especializados em **DE HOSPEDAGEM INCLUINDO CAFÉ DA MANHÃ, ALMOÇO, JANTAR (TIPO PENSIONATO)**, para atender à Secretaria Municipal de Saúde de Eldorado-MS.

1. **DA DEFINIÇÃO** 
   1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o documento que apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, finalidades, metas, instrumento de medição, forma de acompanhamento, periodicidade e mecanismo de cálculo, adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
2. **OBJETIVOS A ATINGIR**
   1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços em níveis elevados de qualidade.
3. **FORMA DE AVALIAÇÃO**
   1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
   2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXX/20XX firmado a partir do Processo nº XXX/20XX e de seus demais anexos.
   3. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Estudo Técnico Preliminar, Gerenciamento de Risco e Termo de Referência – anexos ao edital.
   4. A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.
   5. O valor devido a título de pagamento mensal à contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR.
4. **SANÇÕES** 
   1. A aplicação de índices de desconto do IMR caracteriza-se como instrumento de gestão contratual, não configurando sanção. A Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
5. **INDICADORES**
   1. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, finalidades, metas, instrumento de medição, forma de acompanhamento, periodicidade e mecanismo de cálculo.

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1: EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM COM OFERTA DE REFEIÇÕES** | |
| Finalidade | Garantir a prestação dos serviços |
| Meta a cumprir | Menor do que 3 apontamentos/reclamações, por mês |
| Instrumento de medição | Contagem do número de apontamentos realizados pelo fiscal e de reclamações dos usuários por mês. |
| Forma de acompanhamento | Controle por parte dos fiscais acerca dos apontamentos e reclamações |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | 1% de desconto para cada 1 apontamento que impactou no resultado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 2: PONTUALIDADE NO AGENDAMENTO DAS UNIDADES DE HOSPEDAGEM** | |
| Finalidade | Garantir a pontualidade do agendamentos e oferta de unidades de hospedagem |
| Meta a cumprir | Igual ou menos que 48 horas úteis da data do primeiro contato |
| Instrumento de medição | Verificação da data do agendamento dos quartos e vagas disponíveis. |
| Forma de acompanhamento | Controle por parte do fiscais acerca da higiene, limpeza e horários de check-in e check0out |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de cálculo | 1% para cada dia de atraso de agendamento. |

**6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS**

6.1 O Fiscal do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR 1: XXX** | |
| Data da ocorrência: | XXX |
| Descrição: | XXX |
| Descontos: | XXX |
| . |  |
| **INDICADOR 2: XXX** | |
| Data da ocorrência: | XXX |
| Descrição: | XXX |
| Descontos: | XXX |
|  |  |
| Total dos descontos: | XXX |

[Local], [dia] de [mês] de [ano]. OBS: COMPLETAR INFORMAÇÕES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Abiezer Zione – Técnico de Informática** |  | **Darqueline Thuane Euzébio – Notificação e Sistemas** |