

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INDICADOR	META	FORMA DE AFERIÇÃO	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO
Pontualidade no Encaminhamento de Candidatos	Encaminhamento de no mínimo 3 currículos adequados em até 5 dias úteis a contar da solicitação de abertura de vaga.	Confronto eletrônico entre a data de solicitação formal de abertura da vaga encaminhada pelo órgão e a data de envio dos currículos pela contratada.	* Meta atingida (até 5 dias úteis): Sem desconto (100% do valor do item no mês). * Atraso de 6 a 8 dias úteis: Glosa de 5% sobre a taxa de administração da respectiva vaga. * Atraso superior a 8 dias úteis: Glosa de 10% sobre a taxa de administração da respectiva vaga.
Regularidade na Cobertura de Seguro de Acidentes	Emissão e ativação da apólice de seguro a partir do primeiro dia útil de início do estágio.	Verificação da data de início da vigência na apólice de seguro apresentada em relação à data de início do estágio constante no Termo de Compromisso de Estágio (TCE).	* Meta atingida (cobertura ativa desde o primeiro dia): Sem desconto.

INDICADOR	META	FORMA DE AFERIÇÃO	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO
			* Atraso de 1 a 3 dias na cobertura ativa: Glosa de 10% sobre a taxa de administração da respectiva vaga. * Atraso superior a 3 dias ou ausência de cobertura: Glosa de 30% sobre a taxa de administração da respectiva vaga, sem prejuízo das demais sanções cabíveis por descumprimento de obrigação essencial.
Qualidade e Pontualidade Documental	Emissão de termos de compromisso, aditivos ou termos de rescisão isentos de erros materiais em até 5 dias úteis da solicitação ou do desligamento.	Conferência da data de assinatura dos documentos e verificação de eventuais necessidades de correção por erros de digitação ou divergência de dados cadastrais.	* Meta atingida (documentos regulares em até 5 dias úteis): Sem desconto. * Atraso ou necessidade de correção em até 3 dias úteis adicionais: Glosa de 5% sobre a taxa de administração da respectiva vaga. * Atraso ou erro não corrigido

INDICADOR	META	FORMA DE AFERIÇÃO	FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO
			superior a 3 dias úteis adicionais: Glosa de 10% sobre a taxa de administração da respectiva vaga.
Disponibilidade dos Canais de Atendimento e Suporte	Retorno às consultas e chamados do órgão ou dos estagiários em tempo útil (máximo de 24 horas úteis).	Monitoramento do protocolo de chamados, e-mails enviados pelo órgão e respostas emitidas pela contratada dentro do horário comercial de atendimento.	* Meta atingida (respostas em até 24 horas úteis): Sem desconto. * Respostas emitidas entre 24 e 48 horas úteis: Glosa de 2% sobre o valor total da fatura mensal do contrato. * Respostas emitidas após 48 horas úteis ou ausência de retorno: Glosa de 5% sobre o valor total da fatura mensal do contrato.