



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUDESTE DE MINAS GERAIS

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS

Anexo XXXXXX

CONTRATO: XX/2021

PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2021

OBJETO: Tradutor Intérprete de Língua Brasileira de Sinais

INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO IMR

1. As quantidades de ocorrências identificadas nos indicadores mensurados, serão inseridas na tabela "Fator de Qualidade", na coluna "Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização", contemplando os indicadores de verificação técnica dos serviços; Todos os indicadores serão mensurados considerando a pontuação para cada ocorrência (mensuração por ocorrência)
2. Após este preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo Peso da Ocorrência e somadas no campo Fator de Qualidade;
3. A seguir, o valor totalizado servirá como base para indicar o ajuste no pagamento conforme a nota atingida.

Obs: Os pesos foram definidos de acordo com a metodologia da matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) divididos por 100

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR				
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	Indicador 4	Indicador 5
ITEM	Desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Manter profissional sem a devida qualificação prática (ou técnica) para a prestação dos serviços.	Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	Disponibilizar profissional utilizando vestimenta em desacordo com a norma ABNT NBR 15599	Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização
Finalidade	Não deixar o público usuário sem atendimento	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.	Não deixar o público usuário sem acessibilidade em Libras	Realizar a prestação de serviço sem poluição visual para o público usuário	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.
Meta a cumprir	Garantir a acessibilidade comunicacional ao público usuário	Garantir a acessibilidade comunicacional ao público usuário	Garantir a acessibilidade comunicacional ao público usuário	Garantir melhor percepção visual ao público usuário	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.
Instrumento de medição	Registro de ponto no período presencial e acompanhamento de frequência no trabalho remoto	Formulário Avaliativo	Registro de ponto no período presencial e acompanhamento de frequência no trabalho remoto	Utilização de vestimenta conforme norma da ABNT NBR 15599 e especificação no contrato	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	As habilidades na prestação dos serviços serão avaliadas pela fiscalização técnica, de forma amostral, através de formulário avaliativo, constante no anexo I.B.I deste documento.	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Após tomar conhecimento da reclamação, o fiscal técnico irá fazer diligências para verificar a veracidade, a importância e a sua adequação com relação ao contrato.
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Diária	Quando da ocorrência do fato.
Mecanismo de cálculo	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada 6 minutos de atraso, no acompanhamento das aulas.	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada dia sem prestação dos serviços.	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada dia sem prestação dos serviços.	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços
faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica



INSTITUTO FEDERAL DE
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
SUDESTE DE MINAS GERAIS

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS
CONTRATO: XX/2021
PREGÃO ELETRÔNICO:
OBJETO: Tradutor Intérprete de

QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL

Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	0	0,36	0
Manter profissional sem a devida qualificação prática (ou técnica) para a prestação dos serviços.	0	1,25	0
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	0	0,64	0
Disponibilizar profissional utilizando vestimenta em desacordo com a norma ABNT NBR 15599	0	0,36	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização	0	0,48	0
	0	0	0
	0	0	0
	0	0	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO

FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor
1	0,0 a 1	100%
2	1,1 a 5,0	99%
3	5,1 a 9,0	98%
4	9,1 a 15,0	95%
5	15,1 a 20,0	92%
6	20,1 a 25,0	90%
7	Acima de 8,2	85%

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	4	3	3	36
Manter profissional sem a devida qualificação prática (ou técnica) para a prestação dos serviços.	5	5	5	125
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	4	4	4	64
Disponibilizar profissional utilizando vestimenta em desacordo com a norma ABNT NBR 15599	3	4	3	36
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização	4	3	4	48

Gravidade: É analisada pela consideração da intensidade ou impacto que o problema pode causar se não for solucionado. Tais danos podem ser avaliados quantitativa ou qualitativamente. A pontuação da gravidade varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério:
 1 - sem gravidade; 2 - pouco grave; 3 - grave; 4 - muito grave; 5 - extremamente grave

Urgência: É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação. Basicamente leva em consideração o prazo para se resolver um determinado problema. Pode se considerar como problemas urgentes prazos definidos por lei ou o tempo de resposta. A pontuação da urgência varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério:
 1 - pode esperar; 2 - pouco urgente; 3 - urgente, merece atenção no curto prazo; 4 - muito urgente; 5 - necessidade de ação imediata

Tendência: É analisada pelo padrão ou tendência de evolução da situação. Você pode analisar problemas, considerando o desenvolvimento que ele terá na ausência de uma ação efetiva para solucioná-lo. Representa o potencial de crescimento do problema, a probabilidade do problema se tornar maior com o passar do tempo.
 1 - não irá mudar; 2 - irá piorar a longo prazo; 3 - irá piorar a médio prazo; 4 - irá piorar a curto prazo; 5 - irá piorar rapidamente



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS
GERAIS

PLANILHA DE MEDIÇÃO - CONSTRUÇÃO (045.31) Nº 10/2021 - DIRADREI (11.01.02.05)

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Juiz de Fora-MG, 17 de Setembro de 2021

Anexo - I.B - IMRa.pdf

Total de páginas do documento original: 4

(Assinado digitalmente em 17/09/2021 18:49)

AURORA MARIA BAPTISTA DA SILVA

DIRETOR

54399

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>
informando seu número: **10**, ano: **2021**, tipo: **PLANILHA DE MEDIÇÃO - CONSTRUÇÃO**
(045.31), data de emissão: **17/09/2021** e o código de verificação: **7ff86e2cfc**