

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS GERAIS</p>	<p>SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS Anexo I.B - IMR</p> <p>CONTRATO: <b>XX/2021</b> PREGÃO ELETRÔNICO: <b>XXX/2021</b> OBJETO: Tradutor Intérprete de Língua Brasileira de Sinais</p>
<p><b>INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO IMR</b></p>	
<p>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)</p> <p>2. Após este preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo Peso da Ocorrência e somadas no campo Fator de Qualidade;</p> <p>3. A seguir, o valor totalizado servirá como base para indicar o ajuste no pagamento conforme a nota atingida.</p>	

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
<b>ITEM</b>	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
<b>Finalidade</b>	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.
<b>Meta a cumprir</b>	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.
<b>Instrumento de medição</b>	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.
<b>Forma de acompanhamento</b>	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 XXXX 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.
<b>Periodicidade</b>	Mensal	Mensal	Mensal	Diária	Quando da ocorrência do fato.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	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"
<b>Início de vigência</b>	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
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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"
<b>Sanções</b>	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS GERAIS</p>		<p>SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO</p> <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS</p> <p>CONTRATO: XX/2021</p> <p>PREGÃO ELETRÔNICO:</p> <p>OBJETO: Tradutor Intérprete de</p>	
<b>QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL</b>			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	12	0,36	4,32
Manter profissional sem a devida qualificação prática (ou técnica) para a prestação dos serviços.	3	1,25	3,75
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	2	0,64	1,28
Disponibilizar profissional utilizando vestimenta em desacordo com a norma ABNT NBR 15599	2	0,36	0,72
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização	2	0,48	0,96
<b>FATOR DE QUALIDADE (Somatório)</b>			<b>11,0</b>
<b>FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO</b>			
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

**FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº 2/2021 -  
DIRADREI (11.01.02.05)**

**Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO**

**Juiz de Fora-MG, 17 de Setembro de 2021**

**Anexo - \_I.B - \_IMR.pdf**

**Total de páginas do documento original: 4**

*(Assinado digitalmente em 28/09/2021 08:20 )*

**AURORA MARIA BAPTISTA DA SILVA**

*DIRETOR*

*54399*

*(Assinado digitalmente em 27/09/2021 17:24 )*

**SANDRO VIEIRA TEOFILO**

*COORDENADOR*

*2106323*

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>  
informando seu número: **2**, ano: **2021**, tipo: **FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE  
RESULTADO - IMR**, data de emissão: **17/09/2021** e o código de verificação: **7b14a5fff1**