



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

Anexo II

CONTRATO: XX/2020

PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020

OBJETO: Serviços de Recepção

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 10 (dez) indicadores de verificação técnica dos serviços;
 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 divididos por 100

ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4
ITEM	Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Deixar de auxiliar no fluxo de pessoas, identificando, orientando, e encaminhando aos lugares desejados.	Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)
Finalidade	Disponibilidade para atendimento às demandas das atividades previstas para o cargo	Direcionar as pessoas para o atendimento por elas solicitado	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.	Para adequada fiscalização dos serviços
Meta a cumprir	Cobrir o posto de forma integral no horários estabelecidos	Contribuir para a melhoria do fluxo de pessoas ao Campus	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.	Receber todas as informações solicitadas
Instrumento de medição	Fiscalização diária e em horários diferentes	Verificação em dias aleatórios	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.	Meios de comunicação formal previstos no Termo de Referência.
Forma de acompanhamento	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, importância e da sua adequação com relação ao contrato.	A equipe de fiscalização, ou setor de Contratos, irá solicitar a informação e acompanhar seus prazos e aplicações de sanções.
Periodicidade	Verificação diária e avaliação mensal	Semanal	Quando da ocorrência do fato	Quando da ocorrência do fato
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Até o limite de 48 horas, será aplicado apenas o desconto pelo "Fator de qualidade". Após 48 horas também deverá ser aplicada, concomitantemente, a sanção prevista neste item.
Início de vigência	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"
Sanções	Item 6 da Tabela de Sanções do Termo de Referência - Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia, em atrasos superiores a 2 horas/dia.	Não se aplica	Não se aplica	Item 7 da Tabela de Sanções do Termo de Referência - deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência. Inicia após 48 horas do vencimento do prazo.

ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7
	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)	Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização
Finalidade	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	Nenhuma ocorrência no mês	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Constatação de ocorrência por meio de relatos de servidores e observação dos fiscais.	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
Faixas de ajuste no pagamento	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

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	5	5	2	50
Deixar de auxiliar no fluxo de pessoas, identificando, orientando, e encaminhando aos lugares desejados.	4	3	5	60
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	5	5	1	25
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)	4	4	2	32
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	5	5	4	100
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)	3	3	2	18
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	5	5	2	50

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. Um problema grave pode ocasionar a falência da sua empresa, na perda de clientes importantes ou mesmo em danificação da imagem pública da organização. 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 para clientes. 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

 <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 GERAIS</p> <p>CONTRATO: XX/2020 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020 OBJETO: Serviços de Recepção</p>		
	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL		
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Total
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.		0,5	0
Deixar de auxiliar no fluxo de pessoas, identificando, orientando, e encaminhando aos lugares desejados.		0,6	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,25	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)		0,32	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual		1	0
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)		0,18	0
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização		0,5	0
FATOR DE QUALIDADE			0,0
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO			
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato	
1	0,0 - 1,5	100%	
2	1,6 - 3,0	99%	
3	3,1 - 5,0	98%	
4	5,1 - 9,0	95%	
5	9,1 - 13,0	92%	
6	13,1 - 16,0	90%	
7	Acima de 16	85%	



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

CONTRATO: XX/2020

PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020

OBJETO: Serviços de Motorista

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 10 (dez) indicadores de verificação técnica dos serviços;
 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 divididos por 100

	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4
ITEM	Deixar de comparecer pontualmente no horário estabelecido para o transporte.	Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)
Finalidade	Evitar atrasos na execução dos serviços	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.	Para adequada fiscalização dos serviços
Meta a cumprir	Cumprir todos os cronogramas de execução dos serviços nos horários	Nenhuma ocorrência no mês	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.	Receber todas as informações solicitadas
Instrumento de medição	Verificação do cumprimento dos cronogramas de transporte	Constatação de ocorrência por meio de relatos de servidores e observação dos fiscais.	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.	Meios de comunicação formal previstos no Termo de Referência.
Forma de acompanhamento	Através do preenchimento de formulário informando a quilometragem, destino e horários, informado pelo motorista e conferido pelo fiscal	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Após tomar conhecimento da reclamação, o fiscal técnico irá fazer diligências para verificar a veracidade, importância e da sua adequação com relação ao contrato.	A equipe de fiscalização, ou setor de Contratos, irá solicitar a informação e acompanhar seus prazos e aplicações de sanções.
Periodicidade	Semanal	Verificação diária e avaliação mensal	Quando da ocorrência do fato	Quando da ocorrência do fato
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Até o limite de 48 horas, será aplicado apenas o desconto pelo "Fator de qualidade". Após 48 horas também deverá ser aplicada, concomitantemente, a sanção prevista neste item.
Início de vigência	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"

Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Item 7 da Tabela de Sanções do Termo de Referência - deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência. Inicia após 48 horas do vencimento do prazo.
----------------	---------------	---------------	---------------	--

	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7	INDICADOR 8
ITEM	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	Deixar de entregar ao setor de Transporte as chaves dos veículos	Não comunicar tempestivamente ao Setor de transportes o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente ao veículo
Finalidade	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço	Deixar sempre disponível os veículos quando não estiverem sendo utilizados	Garantir a integridade dos equipamentos, acessórios, objetos e documentos do veículos
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	Nenhuma ocorrência no mês	Sempre deixar as chaves dos veículos nos locais indicados pelo responsável pelo setor	Manter o veículo com todos os seus equipamentos, acessórios, objetos e documentos
Instrumento de medição	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Conferência das chaves nos locais determinados pelo Instituto	Conferência por lista de verificação
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Mensal	Mensal	Verificação diária e avaliação mensal	semanal com avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
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"

Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Repor o equipamento, acessório, objeto e/ou documentos por outro de mesmas características, marcas, modelos do existente no prazo proporcional à necessidade, com prazo máximo de 30 dias para solução.
----------------	---------------	---------------	---------------	---

ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
	INDICADOR 9	INDICADOR 10	INDICADOR 11
	Deixar de verificar, anotar e relatar alterações e/ou danos observadas nos veículos	Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação	Deixar de manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza
Finalidade	Garantir a integridade do veículo	Garantir o cumprimento das regras de trânsito	Garantir conservação dos veículos e a saúde dos usuários
Meta a cumprir	Relatar todas as alterações e/ou danos	Não cometer nenhuma infração de trânsito	Veículo sempre limpo
Instrumento de medição	Conferência por lista de verificação	Através de um formulário de ocorrência ou notificações de multas	Averiguação visual realizada pela equipe de fiscalização
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato	Vistoria das atividades executadas feita pela equipe de fiscalização
Periodicidade	semanal com avaliação mensal	Quando houver	Verificação diária e avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Deixar de comparecer pontualmente no horário estabelecido para o transporte.	4	5	3	60
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	2	3	2	12
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	3	3	2	18
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)	4	3	2	24
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	5	5	3	75
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	5	5	2	50
Deixar de entregar ao setor de Transporte as chaves dos veículos	4	5	2	40
Não comunicar tempestivamente ao Setor de transportes o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente ao veículo	3	4	2	24
Deixar de verificar, anotar e relatar alterações e/ou danos observadas nos veículos	4	5	3	60
Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação	5	5	4	100
Deixar de manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza	2	3	3	18

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. Um problema grave pode ocasionar a falência da sua empresa, na perda de clientes importantes ou mesmo em danificação da imagem pública da organização. 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 para clientes. 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

 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 GERAIS		
	CONTRATO: XX/2020 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020 OBJETO: Serviços de Motorista		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas	Peso por Ocorrência	Total
Deixar de comparecer pontualmente no horário estabelecido para o transporte.		0,6	0
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,12	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual		0,75	0
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização		0,5	0
Deixar de entregar ao setor de Transporte as chaves dos veículos		0,4	0
Não comunicar tempestivamente ao Setor de transportes o extravio de qualquer acessório, equipamento obrigatório, documento ou objeto pertencente ao veículo		0,24	0
Deixar de verificar, anotar e relatar alterações e/ou danos observadas nos veículos		0,6	0
Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação		1	0
Deixar de manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0,0 - 1,0	100%
2	1,1 - 2,4	98%
3	2,5 - 3,8	96%
4	3,9 - 5,2	94%
5	5,3 - 6,6	92%
6	6,7 - 8,0	90%
7	Acima de 8	85%



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

Anexo XI

CONTRATO: XX/2022

PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022

OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza

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

"Este instrumento foi criado segundo os critérios preconizados na IN 05/2017, item 2.6. Modelo de gestão do contrato e critérios de medição e pagamento, subitem d) Definir a forma de aferição/medição do serviço para efeito de pagamento com base no resultado, conforme as seguintes diretrizes, no que couber:

d.1. estabelecer a unidade de medida adequada para o tipo de serviço a ser contratado, de forma que permita a mensuração dos resultados para o pagamento da contratada e elimine a possibilidade de remunerar as empresas com base na quantidade de horas de serviço ou por postos de trabalho, observando que:

d.1.1. excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por quantidade de horas de serviço, devendo ser definido o método de cálculo para quantidade, qualificação da mão de obra e tipos de serviços sob demanda, bem como para manutenção preventiva, se for o caso;

d.1.2. excepcionalmente poderá ser adotado critério de remuneração da contratada por postos de trabalho, devendo ser definido o método de cálculo para quantidades e tipos de postos necessários à contratação;

d.1.3. na adoção da unidade de medida por postos de trabalho ou horas de serviço, admite-se a flexibilização da execução da atividade ao longo do horário de expediente, vedando-se a realização de horas extras ou pagamento de adicionais não previstos nem estimados originariamente no ato convocatório.

d.2. estabelecer a produtividade de referência ou os critérios de adequação do serviço à qualidade esperada, de acordo com a unidade de medida adotada para a execução do objeto, sendo expressa pelo quantitativo físico do serviço ou por outros mecanismos capazes de aferir a qualidade, seguindo-se, entre outros, os parâmetros indicados nos Cadernos de Logística;

d.3. identificar os indicadores mínimos de desempenho para aferição da qualidade esperada da prestação dos serviços, com base nas seguintes diretrizes:

d.3.1. considerar as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;

d.3.2. prever fatores que estejam fora do controle do prestador e que possam interferir no atendimento das metas;

d.3.3. os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;

d.3.4. evitar indicadores complexos ou sobrepostos. (destaque nosso dos critérios principais na escolha dos indicadores)

d.4. descrever detalhadamente, de acordo com o previsto na subalínea "d.3" acima, os indicadores mínimos de desempenho esperados, em relação à natureza do serviço, com a finalidade de adequar o pagamento à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos, devendo conter, dentre outros requisitos:

d.4.1. indicadores e metas estipulados de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;

d.4.2. indicadores que reflitam fatores que estão sob controle do prestador do serviço;

d.4.3. metas realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;

d.4.4. previsão de nível de desconformidade dos serviços que, além do redimensionamento dos pagamentos, ensejará penalidades à contratada e/ou a rescisão unilateral do contrato;

d.4.5. registros, controles e informações que deverão ser prestados pela contratada, se for o caso;

d.4.6. previsão de que os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ato convocatório, observando-se o seguinte:

1. as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará ao redimensionamento no pagamento e às sanções legais, se for o caso;

2. na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a importância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas relevantes ou críticas; e

3. o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério do órgão ou entidade, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

d.5. O Instrumento de Medição do Resultado (IMR) ou seu substituto, quando utilizado, deve ocorrer, preferencialmente, por meio de ferramentas informatizadas para verificação do resultado, quanto à qualidade e quantidade pactuadas;"

Parametrização dos Fatores de Qualidade


- 1) Os parâmetros utilizados na definição das faixas de desconto de cada unidade foram baseados na seguinte metodologia:
- 2) A equipe multicampi de planejamento fez a simulação de dois cenários. Um considerado como mínimo aceitável e outro considerado como extremamente ruim.
- 3) Estes valores foram simulados em dois contratos atuais, os do Campus Barbacena e Muriaé.
- 4) Os valores obtidos foram então divididos pelos números de postos simulados para atender à metragem quadrada dessas unidades.
- 5) Na sequência, foi feita a média dos valores máximos e mínimos obtidos na simulação.
- 6) As médias obtidas serviram como unidade para todos os Campus constantes neste pregão.
- 7) Em cada Campus foi considerado um quantitativo de mão de obra no cálculo do custo do metro quadrado. Esses quantitativos foram individualizados em postos e esses postos foram multiplicados pelos valores mínimos e máximos descrito anteriormente, sendo considerados os valores máximos e mínimos do fator de qualidade de cada Campus, ocupando a maior e a menor faixa, das sete consideradas para o cálculo.
- 8) A diferença entre eles foi distribuída igualmente entre as 5 (cinco) faixas restantes.

ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)	Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)	
Finalidade	Facilitar identificação dos prestadores de serviços e proteção do trabalhador.	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento	Para adequada fiscalização dos serviços	Verificar o fornecimento e a disponibilidade adequada dos materiais
Meta a cumprir	Que os prestadores de serviços estejam em seus postos devidamente uniformizados e fazendo uso de EPI's adequados.	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.	Receber todas as informações solicitadas	Disponibilidade adequada dos materiais
Instrumento de medição	Listagem de recebimento dos uniformes e EPI's e verificação visual com anotação no livro de ocorrência da vigilância.	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.	Meios de comunicação formal previstos no item 8.2 do Termo de Referência.	Aferição pelo fiscal de contrato
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico verificará mensalmente a documentação de entrega dos Uniformes e EPI's. O uso será observado nas fiscalizações por amostragem e o registro será feito no livro de ocorrência.	Após tomar conhecimento da reclamação, o fiscal técnico irá fazer diligências para verificar a veracidade, importância e da sua adequação com relação ao contrato.	A equipe de fiscalização, ou setor de Contratos, irá solicitar a informação e acompanhar seus prazos e aplicações de sanções.	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Mensal e por amostragem	Quando da ocorrência do fato	Quando da ocorrência do fato	Verificação diária e avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
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"
Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica


ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS			
	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7	INDICADOR 8
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)	Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)	Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.	Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)	
Finalidade	Manutenção das condições de higiene e limpeza do ambiente (verificar se há sujidades aparentes, mal cheiro, tampa ou assento molhados, verificar se há sujidades aparentes, excesso de água, lixeiras sem sacos próprios ou com preenchimento acima de 2/3 da capacidade)	Manutenção das condições de higiene e limpeza do ambiente	Manutenção das condições de higiene e limpeza do ambiente	Manutenção das condições de higiene e limpeza do ambiente.
Meta a cumprir	Limpeza adequada dos ambientes	Limpeza adequada dos ambientes	Limpeza adequada dos ambientes	Limpeza adequada dos ambientes
Instrumento de medição	Aferição diária pelo fiscal de contrato	Aferição diária pelo fiscal de contrato	Aferição diária pelo fiscal de contrato	Aferição diária pelo fiscal de contrato
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
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"
Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

ITEM	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
	INDICADOR 9	INDICADOR 10	INDICADOR 11
Prestar o serviço sem os insumos de limpeza indicado para atividade.	Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)	Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)	
Finalidade	Prevenir o desperdício, extravio de materiais, consumo sustentável	Manutenção da prestação dos serviços de acordo com o especificado na contratação	Prevenir o desperdício, consumo sustentável e uso adequado dos equipamentos
Meta a cumprir	evitar desperdícios e promover o consumo sustentável	Manter os equipamentos da contratação em pleno funcionamento	evitar desperdícios e promover o consumo sustentável
Instrumento de medição	Constatação de ocorrência por meio de relatos de servidores e observação dos fiscais.	Aferição diária pelo fiscal de contrato	Constatação de ocorrência por meio de relatos de servidores e observação dos fiscais.
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	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
Faixas de ajuste no pagamento	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


INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	5	5	2	50
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.	3	3	2	18
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)	4	3	2	24
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)	5	5	4	100
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)	5	5	3	75
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)	3	3	2	18
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.	3	3	2	18
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)	4	5	3	60
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.	5	3	3	45
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)	4	3	4	48
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)	3	2	3	18
<p>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</p>				
<p>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</p>				
<p>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</p>				

 <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 GERAIS</p> <p>CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza</p>		
	Santos Dumont		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0


FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 7,5	100%
2	7,6 a 11,5	99%
3	11,6 a 15,5	98%
4	15,6 a 19,5	95%
5	19,6 a 23,5	92%
6	23,6 a 27,5	90%
7	Acima de 27,6	85%

 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 GERAIS	
		CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza	
			Reitoria
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0


FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 5,4	100%
2	5,5 a 8,2	99%
3	8,3 a 11,1	98%
4	11,2 a 13,9	95%
5	14,0 a 16,8	92%
6	16,9 a 19,6	90%
7	Acima de 19,7	85%

 <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 GERAIS</p> <p>CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza</p>		
	Muriaé		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0


FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 13,9	100%
2	14,0 a 21,4	99%
3	21,5 a 28,8	98%
4	28,9 a 36,2	95%
5	36,3 a 43,6	92%
6	43,7 a 51,1	90%
7	Acima de 51,2	85%

 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 GERAIS		
	CONTRATO: XX/2022		
	PREGÃO ELETRÔNICO:		
OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza		Ubá	
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0


FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 1,1	100%
2	1,2 a 1,6	99%
3	1,7 a 2,2	98%
4	2,3 a 2,8	95%
5	2,9 a 3,4	92%
6	3,5 a 3,9	90%
7	Acima de 4,0	85%

 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 GERAIS	
		CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza	
		Cataguases	
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0

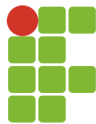
FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 2,1	100%
2	2,2 a 3,3	99%
3	3,4 a 4,4	98%
4	4,5 a 5,6	95%
5	5,7 a 6,7	92%
6	6,8 a 7,9	90%
7	Acima de 8,0	85%

 <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 GERAIS</p> <p>CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza</p>		
	São João del-Rei		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lampadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 9,6	100%
2	9,7 a 14,8	99%
3	14,9 a 19,9	98%
4	20,0 a 25,1	95%
5	25,2 a 30,2	92%
6	30,3 a 35,3	90%
7	Acima de 35,4	85%

 <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 GERAIS</p> <p>CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza</p>		
	Manhuaçu		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 4,3	100%
2	4,4 a 6,6	99%
3	6,7 a 8,9	98%
4	9,0 a 11,1	95%
5	11,2 a 13,4	92%
6	13,5 a 15,7	90%
7	Acima de 15,8	85%

 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 GERAIS		
	CONTRATO: XX/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: OBJETO: Contratação de Serviços de Limpeza		
			Barbacena
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,5	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização.		0,18	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica, administrativa ou da Gestão do contrato (para cada 24 horas de atraso)		0,24	0
Falta do material ou da reposição de materiais e insumos (papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel, álcool 70%, protetor higiênico par vaso sanitário, sacos de lixo etc.) em banheiros ou copas e demais ambientes onde existem os respectivos suportes e dispensers instalados. (por banheiro)		1	0
Limpeza de banheiros (vasos sanitários e mictórios, lavatório, pia e lixeiras de banheiro, saboneteiras, barras de apoio e espelhos) (por banheiro)		0,75	0
Limpeza de áreas administrativas - escritórios e refeitórios: lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, mobiliário - mesas, balcões, armários - computadores, quadros, mapas, carpetes, tapetes, cortinas, persianas, lixeiras, janelas e esquadrias internas, pisos, peitoril das janelas, divisórias, painéis de acrílico, impressoras e outros equipamentos, ventiladores e outros itens típicos de escritório). (por sala)		0,18	0
Limpeza de bebedouros, corrimão, maçanetas de portas, teias de aranha, objetos de arte, paredes, portas, teto, pias e balcões, piso e sinalização de piso molhado, em áreas comuns, corredores e pátios.		0,18	0
Limpeza e organização de salas de aula: carteiras, cadeiras, mesas, janelas e esquadrias internas, peitoril, teias de aranha, quadros, lâmpadas e luminárias, interruptores e tomadas, armários, lixeiras. (por sala)		0,6	0
Prestar o serviço sem o insumos de limpeza indicado para atividade.		0,45	0
Prestar o serviço sem os equipamentos indicado para atividade, por falta de manutenção, reparo ou outro motivo qualquer. (por ocorrência)		0,48	0
Deixar de apagar as luzes ao terminar de realizar a limpeza dos ambientes. Deixar de desligar os aparelhos de ar condicionado e ventiladores, quando for o caso. Deixar torneiras e/ou mangueiras abertas ou não fechadas adequadamente. (por ocorrência)		0,18	0
FATOR DE QUALIDADE (Somatório)			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0 a 24,7	100%
2	24,8 a 37,8	99%
3	37,9 a 50,9	98%
4	51,0 a 64,1	95%
5	64,2 a 77,2	92%
6	77,3 a 90,3	90%
7	Acima de 90,4	85%



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

**FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº 12/2022 -
MURCOCCONT (11.06.05.01.01)**

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Juiz de Fora-MG, 23 de Março de 2022

IMRs.pdf

Total de páginas do documento original: 25

(Assinado digitalmente em 23/03/2022 15:45)
ICARO ALEXANDRE DE CAMPOS BRAGA
DIRETOR
1815791

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>
informando seu número: **12**, ano: **2022**, tipo: **FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO
DE RESULTADO - IMR**, data de emissão: **23/03/2022** e o código de verificação: **574ff2080a**