



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

CONTRATO: XX/2020

PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020

OBJETO: Serviços de Contínuo

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

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;

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS					
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5
ITEM	Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, 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)	Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)
Finalidade	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	identificar problemas na prestação do serviço	Para adequada fiscalização dos serviços	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês	Nenhuma ocorrência no mês	Diminuir os problemas na prestação do serviço	Receber todas as informações solicitadas	Nenhuma ocorrência no mês
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	Caderno de ocorrências, formulário de reclamações	Meios de comunicação formal previstos no Termo de Referência.	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, quando houver	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	Mensal	Verificação diária e avaliação mensal	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"	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.	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	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.	Não se aplica

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	5	5	2	50
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	5	5	4	100
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, 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
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)	3	3	2	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

 <p>INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS GERAIS</p>	<p align="center">SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SUDESTE DE MINAS GERAIS</p>		
	<p>CONTRATO: XX/2020 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2020 OBJETO: Serviços de Contínuo Valor total do Contrato R\$ 0,00</p>		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Total
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização		0,5	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual		1	0
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, 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
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos na contratação edital (por ocorrência)		0,18	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%

Mês de referência:	abril/2022	
Valor Mensal Apurado:	100%	
Valor Mensal Apurado:	R\$ 0,00	



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

CONTRATO: **XX/2021**

PREGÃO ELETRÔNICO: **XXX/2021**

OBJETO: **Serviços de Copeiragem**

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

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;

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS							
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7
ITEM	Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Deixar de cuidar da limpeza, higiene e segurança do local de trabalho.	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)	Deixar de organizar, conferir e controlar materiais de trabalho, bebidas e alimentos;	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)
Finalidade	Disponibilidade para atendimento às demandas das atividades previstas para o cargo	Manutenção das condições de higiene e limpeza da copa/cozinha	Auxiliar na qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.	Para adequada fiscalização dos serviços	Prevenir o extravio de materiais e contribuir para o controle patrimonial do IF	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas ao fornecimento e uso de uniformes.
Meta a cumprir	Cobrir o posto de forma integral no horários estabelecidos	Realizar as atividades com devidas condições de higiene e limpeza	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.	Receber todas as informações solicitadas	Aprimoramento do controle patrimonial do IF	Nenhuma ocorrência no mês	Nenhuma ocorrência no mês
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.	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	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	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	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato
Periodicidade	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Quando da ocorrência do fato	Quando da ocorrência do fato	semanal com avaliação mensal	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"	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.	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	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"	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.	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 cuidar da limpeza, higiene e segurança do local de trabalho.	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 organizar, conferir e controlar materiais de trabalho, bebidas e alimentos;	5	5	2	50
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	4	3	2	24
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	3	2	2	12

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

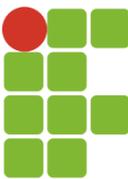
Urgência: É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação.

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 align="center">SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUDESTE DE MINAS GERAIS</p>		
	<p>CONTRATO: XX/2021 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2021 OBJETO: Serviços de Copeiragem Valor total do Contrato R\$ 0,00</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 cuidar da limpeza, higiene e segurança do local de trabalho.		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 organizar, conferir e controlar materiais de trabalho, bebidas e alimentos;		0,5	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual		0,24	0
Funcionários prestando serviços com uniforme ou EPI fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)		0,12	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%

Mês de referência:	abril/2022	
Valor Mensal Apurado:	100%	
Valor Mensal Apurado:	R\$ 0,00	



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 Portaria

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

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;

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
Permitir a saída de materiais/equipamentos do Instituto, sem que haja autorização formal de servidor credenciado pelo CONTRATANTE (por ocorrência)	5	5	2	50
Deixar de repassar as demandas e serviços, constantes no livro de ocorrência ou em comunicação oficial da Contratante, quando da troca de turnos.	4	3	2	24
Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração.	3	2	2	12
Deixar de colaborar com os órgãos de Segurança Pública como Guarda Municipal, Polícias Civil, Militar e Federal nas ocorrências dentro das instalações da Administração, facilitando, o melhor possível, a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento.	5	4	1	20
Não estar atento à movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Campus, adotando as medidas de segurança recomendadas pela Administração e as previstas em Lei.	5	5	2	50
Deixar de auxiliar no controle da entrada e permanência de veículos no Campus, que devem estar previamente autorizados e identificados.	5	3	2	30

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

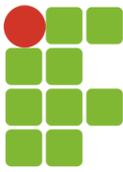
Urgência: É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação.

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 align="center">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 Portaria Valor total do Contrato R\$ 0,00</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
Permitir a saída de materiais/equipamentos do Instituto, sem que haja autorização formal de servidor credenciado pelo CONTRATANTE (por ocorrência)		0,5	0
Deixar de repassar as demandas e serviços, constantes no livro de ocorrência ou em comunicação oficial da Contratante, quando da troca de turnos.		0,24	0
Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração.		0,12	0
Deixar de colaborar com os órgãos de Segurança Pública como Guarda Municipal, Polícias Civil, Militar e Federal nas ocorrências dentro das instalações da Administração, facilitando, o melhor possível, a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento.		0,2	0
Não estar atento à movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Campus, adotando as medidas de segurança recomendadas pela Administração e as previstas em Lei.		0,5	0
Deixar de auxiliar no controle da entrada e permanência de veículos no Campus, que devem estar previamente autorizados e identificados.		0,3	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%

Mês de referência:	abril/2022	
Valor Mensal Apurado:	100%	
Valor Mensal Apurado:	R\$ 0,00	



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 Vigia

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

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;

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
Permitir o ingresso nas instalações de pessoas não autorizadas e identificadas;	5	5	3	75
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
Permitir a saída de materiais/equipamentos do Instituto, sem que haja autorização formal de servidor credenciado pelo CONTRATANTE (por ocorrência)	5	5	2	50
Deixar de repassar as demandas e serviços, constantes no livro de ocorrência ou em comunicação oficial da Contratante, quando da troca de turnos.	4	3	2	24
Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração.	3	2	2	12
Deixar de colaborar com os órgãos de Segurança Pública como Guarda Municipal, Polícias Civil, Militar e Federal nas ocorrências dentro das instalações da Administração, facilitando, o melhor possível, a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento.	5	4	1	20
Não estar atento à movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Campus, adotando as medidas de segurança recomendadas pela Administração e as previstas em Lei.	5	5	2	50
Deixar de auxiliar no controle da entrada e permanência de veículos no Campus, que devem estar previamente autorizados e identificados.	5	3	2	30

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

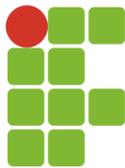
Urgência: É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação.

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>	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 Vigia Valor total do Contrato R\$ 0,00		
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
Permitir o ingresso nas instalações de pessoas não autorizadas e identificadas;		0,75	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
Permitir a saída de materiais/equipamentos do Instituto, sem que haja autorização formal de servidor credenciado pelo CONTRATANTE (por ocorrência)		0,5	0
Deixar de repassar as demandas e serviços, constantes no livro de ocorrência ou em comunicação oficial da Contratante, quando da troca de turnos.		0,24	0
Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela Administração.		0,12	0
Deixar de colaborar com os órgãos de Segurança Pública como Guarda Municipal, Polícias Civil, Militar e Federal nas ocorrências dentro das instalações da Administração, facilitando, o melhor possível, a atuação daquelas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento.		0,2	0
Não estar atento à movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Campus, adotando as medidas de segurança recomendadas pela Administração e as previstas em Lei.		0,5	0
Deixar de auxiliar no controle da entrada e permanência de veículos no Campus, que devem estar previamente autorizados e identificados.		0,3	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%

Mês de referência:	abril/2022	
Valor Mensal Apurado:	100%	
Valor Mensal Apurado:	R\$ 0,00	



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: Serviços de Trabalhador Agropecuário

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

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;

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS								
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7	INDICADOR 8
ITEM	Não cobertura do posto: desconto a cada 30 minutos ininterruptos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Realizar atividades sem o uso de EPI ou com ele em desconformidade com legislação trabalhista. (Exemplo: fora da validade, sem certificado de aprovação (CA). (Por EPI)	Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)	Não alimentar os animais em horário determinado. (Por local)	Não realizar a irrigação de áreas de plantio e estufas. (Por local)	Uso de uniforme, nas condições e qualidades previstas em contrato. (Por ocorrência)	Execução de serviços sem uso de ferramentas e/ou equipamentos adequados. (Por ocorrência)	Execução da atividade atribuída em tempo incompatível com a natureza do serviço. (Por atividade)
Finalidade	Disponibilidade para atendimento às demandas das atividades previstas para o cargo	Utilização de dispositivos ou produtos, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho.	Para adequada fiscalização dos serviços	Manter o animal vivo, saudável, com estado nutricional desejado.	Manter o nível de água adequado às especificidades de cada planta e tipo de plantio.	Proteção e identificação	Garantir o uso correto de ferramentas e equipamentos evitando danos em estruturas e equipamentos e a pessoas	Garantir uso racional dos serviços
Meta a cumprir	Cobrir o posto de forma integral no horários estabelecidos	Garantir a segurança e a saúde no trabalhador	Receber todas as informações solicitadas	Tratar os animais conforme necessidades do setor.	Suprir as necessidades de água do plantio	Usar uniforme em 100% do tempo de execução do contrato	Usar sempre a ferramenta e equipamentos indicados para o serviço	Realizar serviços no tempo adequado para a atividade
Instrumento de medição	Registro de Ponto	Verificação visual, relatório e fotografia.	Meios de comunicação formal previstos no Termo de Referência.	Verificação visual, relatório e fotografia.	Verificação visual, relatório e fotografia.	Verificação visual, relatório e fotografia.	Vistoria das atividades executadas feita pelo fiscal	Tempo indicado em planejamento técnico entregue à Contrata.
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato. Se for algum atraso autorizado pela Contratante, deverá ser informado à Fiscalização Técnica.	O fiscal do contrato fará vistoria amostral nos locais de prestação de serviço apurando se há trabalhadores, executando tarefas, seu uso do EPI. Ele fará um relatório fotográfico que será encaminhado ao preposto e cada local identificado, corresponderá a uma ocorrência.	A equipe de fiscalização, ou setor de Contratos, irá solicitar a informação e acompanhar seus prazos e aplicações de sanções.	O fiscal do contrato fará vistoria amostral nos locais de prestação de serviços, apurando se os animais foram alimentados, conforme planejamento do setor. Ele fará um relatório fotográfico que será encaminhado ao preposto e cada local identificado, corresponderá a uma ocorrência.	O fiscal do contrato fará vistoria amostral, ou sobre demanda, de ocorrências relacionadas à irrigação, que pode causar danos relacionados ao déficit hídrico, como: murcha e mortalidade de plantas. Ele fará um relatório fotográfico que será encaminhado ao preposto e cada local identificado, corresponderá a uma ocorrência.	O fiscal do contrato fará vistoria amostral, ou sobre demanda. Ele fará um relatório fotográfico que será encaminhado ao preposto. Cada posto em desconformidade corresponderá a uma ocorrência.	Vistoria das atividades executadas feita pelo fiscal técnico. Ele fará um relatório fotográfico que será encaminhado ao preposto e cada local identificado, corresponderá a uma ocorrência.	Vistoria das atividades executadas feita pelo fiscal técnico.
Periodicidade	Verificação diária e avaliação mensal	Por amostragem	Quando da ocorrência do fato	Por amostragem	Quando da ocorrência do fato e por amostragem.	Por demanda e amostragem	Por denúncia e por amostragem.	Quando houver Planejamento Técnico para a atividade.
Mecanismo de cálculo	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.	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"	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	Início da prestação dos serviços	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato
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"	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, "Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia", em atrasos maiores do que 4 horas/dia.	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.	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não aplicável	Não aplicável

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Não cobertura do posto: desconto a cada 30 minutos ininterruptos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	3 - grave	1 - pode esperar	3 - irá piorar a médio prazo	9
Realizar atividades sem o uso de EPI ou com ele em desconformidade com legislação trabalhista. (Exemplo: fora da validade, sem certificado de aprovação (CA). (Por EPI)	5 - extremamente grave	4 - muito urgente	3 - irá piorar a médio prazo	60
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativos ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)	4 - muito grave	3 - urgente merece atenção no curto prazo	4 - irá piorar a curto prazo	48
Não alimentar os animais em horário determinado. (Por local)	5 - extremamente grave	4 - muito urgente	5 - irá piorar rapidamente	100
Não realizar a irrigação de áreas de plantio e estufas. (Por local)	5 - extremamente grave	5 - necessidade de ação imediata	4 - irá piorar a curto prazo	100
Uso de uniforme, nas condições e qualidades previstas em contrato. (Por ocorrência)	2 - pouco grave	2 - pouco urgente	1 - não irá mudar	4
Execução de serviços sem uso de ferramentas e/ou equipamentos adequados. (Por ocorrência)	4 - muito grave	4 - muito urgente	4 - irá piorar a curto prazo	64
Execução da atividade atribuída em tempo incompatível com a natureza do serviço. (Por atividade)	3 - grave	3 - urgente merece atenção no curto prazo	4 - irá piorar a curto prazo	36

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:

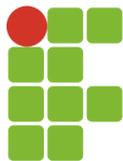
1 - sem gravidade; 2 - pouco grave; 3 - grave; 4 - muito grave; 5 - extremamente grave

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/2022 PREGÃO ELETRÔNICO: XXX/2022 OBJETO: Serviços de Trabalhador Agropecuário Valor total do Contrato R\$ 0,00</p>		
QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL			
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Total
Não cobertura do posto: desconto a cada 30 minutos ininterruptos, limitado a 2 (duas) horas por dia.		0,09	0
Realizar atividades sem o uso de EPI ou com ele em desconformidade com legislação trabalhista. (Exemplo: fora da validade, sem certificado de aprovação (CA). (Por EPI)		0,6	0
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Fiscalização Técnica (para cada 24 horas de atraso)		0,48	0
Não alimentar os animais em horário determinado. (Por local)		1	0
Não realizar a irrigação de áreas de plantio e estufas. (Por local)		1	0
Uso de uniforme, nas condições e qualidades previstas em contrato. (Por ocorrência)		0,04	0
Execução de serviços sem uso de ferramentas e/ou equipamentos adequados. (Por ocorrência)		0,64	0
Execução da atividade atribuída em tempo incompatível com a natureza do serviço. (Por atividade)		0,36	0
FATOR DE QUALIDADE			0,0

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0,0 - 2,2	100%
2	2,3 - 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%

Mês de referência:	abril/2022	
Valor Mensal Apurado:	100%	
Valor Mensal Apurado:	R\$ 0,00	



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

**FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR Nº 17/2022 -
MURCOCCONT (11.06.05.01.01)**

Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO

Juiz de Fora-MG, 26 de Abril de 2022

IMRs.pdf

Total de páginas do documento original: 20

(Assinado digitalmente em 27/04/2022 08:28)

ANDERSON NOVAIS SOARES

ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO

1816189

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sig.ifsudestemg.edu.br/documentos/>
informando seu número: **17**, ano: **2022**, tipo: **FORMULÁRIO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO
DE RESULTADO - IMR**, data de emissão: **26/04/2022** e o código de verificação: **e91c86994c**