



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

Anexo XXXXXX

CONTRATO: XX/2023

DISPENSA DE LICITAÇÃO: XXX/2023

OBJETO: Tradutor Intérprete de Língua Brasileira de Sinais

**INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO IMR**

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

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

**INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

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



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

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

CONTRATO: XX/2023

DISPENSA DE LICITAÇÃO: XXX/2023

OBJETO: Tradutor Intérprete de Língua Brasileira de Sinais

### QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL

Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.		0,75	0
Falta de qualificação técnica e prática do profissional contratado para a prestação dos serviços.		1,25	0
Deixar o posto de serviço descoberto por dia ou turno previamente agendado pela Administração.		0,75	0
Utilizar vestimenta adequada, sob orientação dos servidores do Núcleo de Ações Inclusivas.		0,27	0
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização		0,6	0
<b>FATOR DE QUALIDADE (Somatório)</b>			<b>0,0</b>

### FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO

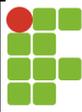
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento
1	0,0 a 1,1	100%
2	1,2 a 2,7	99%
3	2,8 a 4,3	98%
4	4,4 a 5,9	95%
5	6,0 a 7,6	92%
6	7,7 a 9,2	90%
7	Acima de 9,2	85%

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	3	75
Falta de qualificação técnica e prática do profissional contratado para a prestação dos serviços.	5	5	5	125
Deixar o posto de serviço descoberto por dia ou turno previamente agendado pela Administração.	5	5	3	75
Utilizar vestimenta adequada, sob orientação dos servidores do Núcleo de Ações Inclusivas.	3	3	3	27
Reclamação formal da prestação de serviços, após análise da equipe de Fiscalização	4	5	3	60
#REF!				
#REF!				
#REF!				

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

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

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



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

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

Anexo XXXXXX

CONTRATO: XX/2023

DISPENSA DE LICITAÇÃO: XXX/2023

Objeto: Profissional de Atendimento Educacional Especializado

**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

**QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL**

Nº INDICADOR	Nº de	Peso por	Indicador Total
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.		0,48	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual.		1,25	0
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.		1	0
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização		1,25	0
Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização		0,36	0
<b>FATOR DE QUALIDADE (Somatório)</b>			<b>0,0</b>

**FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO**

FAIXA	Fator de	(%) Pagamento
1	0,0 a 2,6	100%
2	2,7 a 4,7	99%
3	4,8 a 6,8	98%
4	6,9 a 9,1	95%
5	9,2 a 11,4	92%
6	11,5 a 13,5	90%
7	Acima de 13,5	85%

**INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

	<b>INDICADOR 1</b>	<b>INDICADOR 2</b>	<b>INDICADOR 3</b>	<b>INDICADOR 4</b>	<b>INDICADOR 5</b>
<b>ITEM</b>	Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual.	Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização
<b>Finalidade</b>	Não deixar o público usuário sem atendimento.	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	Não deixar o público usuário sem acessibilidade pedagógica	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço	Garantir a qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.
<b>Meta a cumprir</b>	Garantir a acessibilidade pedagógica ao público usuário.	Nenhuma ocorrência no mês	Garantir a acessibilidade pedagógica ao público usuário	Nenhuma ocorrência no mês	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.
<b>Instrumento de medição</b>	Registro de ponto no período presencial e acompanhamento de frequência no trabalho remoto.	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Registro de ponto no trabalho presencial e acompanhamento de frequência em caso de necessidade de trabalho remoto	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato.	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Após tomar conhecimento da reclamação, o fiscal técnico irá fazer diligências para verificar a veracidade, a importância e a sua adequação com relação ao contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Quando da ocorrência do fato.

<b>Mecanismo de cálculo</b>	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada 6 minutos de atraso, no acompanhamento das aulas ou atrasos em atividades previamente agendadas.	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada dia sem prestação dos serviços.	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
<b>Início de vigência</b>	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços	Início da prestação dos serviços
<b>Índices de ajuste no pagamento</b>	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
<b>Sanções</b>	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	4	4	3	48
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual.	5	5	5	125
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	5	5	4	100
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	5	5	5	125
Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização	4	3	3	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. A pontuação da gravidade varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério:  
1 - sem gravidade; 2 - pouco grave; 3 - grave; 4 - muito grave; 5 - extremamente grave

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

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



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

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

Anexo XXXXXX

CONTRATO: XX/2023

DISPENSA DE LICITAÇÃO: XXX/2023

Objeto: Profissional de Apoio/Cuidador

### INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO IMR

1. As quantidades de ocorrências identificadas nos indicadores mensurados, serão inseridas na tabela "Fator de Qualidade", na coluna "Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização", contemplando os indicadores de verificação técnica dos serviços. Todos os indicadores serão mensurados considerando a pontuação para cada ocorrência (mensuração por ocorrência)

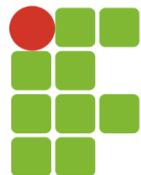
2. Após este preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo Peso da Ocorrência e somadas no campo Fator de Qualidade.

3. A seguir, o valor totalizado servirá como base para indicar o ajuste no pagamento conforme a nota atingida.

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

	INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS				
	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR				
	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5
ITEM	Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização
Finalidade	Não deixar o público usuário sem atendimento	Garantir a execução das tarefas previstas no Contrato	Não deixar o público usuário sem os cuidados básicos, específicos do cargo	Garantir o nível de qualidade na prestação do serviço	Garantir a qualidade da prestação dos serviços e prestar um bom atendimento ao usuário.
Meta a cumprir	Garantir os cuidados básicos, específicos do cargo, ao usuário	Nenhuma ocorrência no mês	Garantir os cuidados básicos, específicos do cargo, ao usuário	Nenhuma ocorrência no mês	Resolver e ou esclarecer todas as reclamações.
Instrumento de medição	Registro de ponto presencial e acompanhamento de frequência.	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Registro de ponto no trabalho presencial e acompanhamento de frequência.	Verificação em dias aleatórios ou por meio de observação do Fiscal de Contrato	Email, livro de registro de ocorrências, ofício e reclamação oral.
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	Após tomar conhecimento da reclamação, o fiscal técnico irá fazer diligências para verificar a veracidade, a importância e a sua adequação com relação ao contrato.
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Quando da ocorrência do fato.
Mecanismo de cálculo	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada 6 minutos de atraso, no acompanhamento das atividades previamente estabelecidas.	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"	Será considerada a pontuação definida no "Fator de Qualidade", a cada turno sem prestação dos serviços.	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
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica





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

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

CONTRATO: XX/2023  
DISPENSA DE LICITAÇÃO: XXX/2023  
Objeto: Profissional de Apoio/Cuidador

### QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL

Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências	Peso por Ocorrência	Indicador Total
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.		0,48	0
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual		1,25	0
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.		1	0
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização		1,25	0
Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização		0,36	0
<b>FATOR DE QUALIDADE (Somatório)</b>			<b>0,0</b>

### FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO

FAIXA	Fator de	(%) Pagamento
1	0,0 a 2,6	100%
2	2,7 a 4,7	99%
3	4,8 a 6,8	98%
4	6,9 a 9,1	95%
5	9,2 a 11,4	92%
6	11,5 a 13,5	90%
7	Acima de 13,5	85%

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
Não cobertura do posto: desconto a cada 15 minutos, limitado a 2 (duas) horas por dia.	4	4	3	48
Deixar de realizar qualquer atividade prevista na contratação, seja de rotina ou eventual	5	5	5	125
Deixar descoberto o posto de serviço previamente agendado pela Administração.	5	5	4	100
Serviço realizado em desacordo com a qualidade exigida, após análise da equipe de Fiscalização	5	5	5	125
Reclamação formal da prestação de serviços, pelos usuários, para a equipe de Fiscalização	4	3	3	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. A pontuação da gravidade varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério: 1 - sem gravidade; 2 - pouco grave; 3 - grave; 4 - muito grave; 5 - extremamente grave

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

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