

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. DEFINIÇÃO

1.1 Mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2 O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

1.3 Desse modo, o preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços de limpeza e conservação se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

1.4 A Fiscalização técnica deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.5 A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

2. DOS INDICADORES E MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1 A aplicação do IMR, utilizada pelo fiscal técnico, deverá seguir de acordo com a metodologia constante em cada indicador tomando como base o mês de referência da prestação dos serviços, identificando as ocorrências conforme instruções a seguir:

a) As quantidades de ocorrências identificadas nos indicadores mensurados, serão inseridas na tabela “Quantidade de ocorrências mensais”, de modo a fornecer dados para o preenchimento das respectivas linhas inteiras, que contemplam os 11 (onze) indicadores de verificação técnica dos serviços;

b) Após este preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo GRAU DE GRAVIDADE e somadas na linha TOTAL por tipo de ocorrência, correspondendo a cada um dos 11 (onze) indicadores;

c) Por fim, será somada toda a linha RESULTADO, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE QUALIDADE;

d) Levando em consideração o resultado do FATOR DE QUALIDADE é que será feito o pagamento do valor mensal do contrato. Por exemplo, se durante um mês o FATOR DE QUALIDADE final for de 30 pontos será efetuado o pagamento de 98 % do valor mensal do contrato.

e) O não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não relevantes ou críticos, a critério da contratante, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

2.2 O indicador nº 12 refere-se à pesquisa de satisfação do público usuário, como forma de auxiliar a Fiscalização do Contrato. Será solicitado aos usuários, de maneira aleatória, que avaliem os seguintes fatores:

1. Apresentação e identificação dos funcionários (uniforme e crachá)
2. Utilização dos equipamentos de proteção individual (luvas, calçados de segurança)
3. Cordialidade, postura e discrição compatível com a função e o ambiente de trabalho
4. Nível de ruído provocado pelo serviço (equipamentos e funcionários)
5. Frequência de recolhimento de lixo em seu ambiente
6. Retirada de pó em móveis e equipamentos
7. Limpeza de cortinas e persianas
8. Limpeza e organização de salas de aula
9. Limpeza de laboratórios e seus equipamentos
10. Limpeza de auditórios e teatros
11. Limpeza de banheiros
12. Limpeza de copas e cozinhas
13. Limpeza de corredores, escadas internas e elevadores
14. Limpeza de vidros e espelhos
15. Limpeza de bebedouros
16. Limpeza de pátios, praças, arruamentos e calçadas
17. Qualidade dos materiais de limpeza predial (odor)
18. Disponibilidade de papel higiênico

19. Disponibilidade de sabonete líquido

20. Disponibilidade de papel toalha

21. Disponibilidade de álcool gel

22. Qualidade do papel higiênico

23. Qualidade do sabonete líquido

24. Qualidade do papel toalha

25. Qualidade do álcool gel

2.2.1 O usuário deverá avaliar cada fator acima, enquadrando-o em um dos seguintes graus de satisfação:

- a) Ótimo
- b) Bom
- c) Regular
- d) Insatisfatório ou
- e) Não sabe avaliar

2.2.2 A quantidade de respostas de cada grau de satisfação resultará em um percentual sobre o total, excetuando-se as respostas do grau “Não sabe avaliar”, seguindo a seguinte fórmula:

a) Total = (O + B + R + I) – N, onde:

O = número de respostas no grau de satisfação “Ótimo”

B = número de respostas no grau de satisfação “Bom”

R = número de respostas no grau de satisfação “Regular”

I = número de respostas no grau de satisfação “Insatisfatório”

N = número de respostas no grau de satisfação “Não sabe avaliar”

b) Percentual = (número de respostas de cada grau de satisfação / total) x 100

2.2.3 Para avaliação do indicador, serão somados os percentuais de respostas avaliadas como “Ótimo” e “Bom”.

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

2.2.4 O percentual obtido será enquadrado nas faixas previamente determinadas na tabela abaixo, resultando na pontuação a ser apontada no quadro FATOR DE QUALIDADE.

Somatório do percentual de respostas como “Ótimo” e “Bom”	Pontuação do indicador 12 para o quadro FATOR DE QUALIDADE
Entre 90% a 100%	0
Entre 80% a 89,99%	1
Entre 70% a 79,99%	2
Entre 60% a 69,99%	3
Abaixo de 59,99% *	4
* avaliação obtida por 03 vezes consecutivas ou não, no período de 12 meses, ensejará a rescisão unilateral do contrato.	

2.3 Indicadores:

INDICADOR N° 01	Cumprimento das atividades, rotinas e obrigações dos empregados
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA**

Meta a cumprir	Cumprir todas as obrigações constantes no edital, anexos e contrato, no que tange as atribuições, tarefas e obrigações dos profissionais alocados para a execução dos serviços contratados.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". Cada descumprimento apurado irá gerar uma ocorrência. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade".
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 02	Interromper/Suspender serviços
------------------------	---------------------------------------

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA**

Finalidade	Garantir a execução do contrato sem suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.
Meta a cumprir	Executar o contrato sem suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". Cada interrupção/suspensão irá gerar uma ocorrência. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade".
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 03	Fornecimento e uso de uniforme
------------------------	---------------------------------------

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Finalidade	Garantir que os empregados estejam com uniformes em condições aceitáveis e completos, portando crachá de identificação e demais itens do edital relativos à apresentação pessoal da mão de obra alocada.
Meta a cumprir	Empregado com uniforme em boas condições de apresentação e devidamente identificado.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". 1 - Será computada uma ocorrência por dia e por funcionário em caso de não fornecimento ou de não utilização de uniforme. 2 - Será computada uma ocorrência por dia e por funcionário sempre que verificado que o uniforme não está sendo usado de forma completa e/ou não esteja em boas condições de apresentação. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Observações	
--------------------	--

INDICADOR Nº 04	Fornecimento e uso de EPI's
Finalidade	Garantir que os empregados estejam executando os serviços portando Equipamentos de Proteção Individual e demais itens de uso obrigatório;
Meta a cumprir	Empregado utilizando os EPI's adequados e necessários à execução dos serviços, em boas condições de conservação.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". 1 - Será computada uma ocorrência por dia e por funcionário em caso de não fornecimento de EPI's. 2 - Será computada uma ocorrência por dia e por funcionário sempre que verificado que os EPIs não estão sendo usados de forma completa e/ou não estejam em boas condições de conservação. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA**

Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 05	Disponibilização de materiais e equipamentos
Finalidade	Garantir o correto fornecimento de materiais e funcionamento dos equipamentos.
Meta a cumprir	Cumprir com o fornecimento completo dos materiais e equipamentos, em conformidade com as especificações do edital, bem como de manter os equipamentos em boas condições de funcionamento
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA**

Forma de acompanhamento	1 - Verificação da disponibilidade diária de todos os materiais e equipamentos: uma ocorrência por dia de indisponibilidade. 2 -Verificação das condições de funcionamento dos equipamentos: quando percebido o menor sinal de defeito, será solicitada a troca ou reparo com prazo máximo de 24 horas para solução. Após este prazo, se não atendido, será computada uma ocorrência, somada a uma ocorrência por dia subsequente de atraso. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro “Fator de Qualidade”
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 06	Falta e/ou descumprimento de prazos relativos a documentação
Finalidade	Garantir a apresentação de toda a documentação exigida mensalmente nos prazos estabelecidos no Plano de Fiscalização.

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Meta a cumprir	Entrega pela contratada de toda documentação fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como demais itens previstos pela fiscalização, nos prazos previstos no Plano de Fiscalização.
Instrumento de medição	Verificação da documentação apresentada pela contratada
Forma de acompanhamento	Será computada uma ocorrência por dia de atraso após o prazo estabelecido no Termo de Referência
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 07	Substituição de colaborador sem qualificação compatível com as atribuições da função
Finalidade	Garantir a alocação de profissional com qualificação compatível com as atribuições de cada função.

**TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA**

Meta a cumprir	Substituir, em até 24 horas, após solicitação da fiscalização, profissional com qualificação incompatível com suas atribuições.
Instrumento de medição	Apuração do tempo decorrido para realizar a substituição após solicitação da fiscalização do Contrato
Forma de acompanhamento	Será computada uma ocorrência após as 24 horas sem substituição, somada a uma ocorrência por dia subsequente sem substituição. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro “Fator de Qualidade”
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 08	Atraso no pagamento dos colaboradores
------------------------	--

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Finalidade	Garantir o pagamento de salários, vales-transportes, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como de quaisquer despesas diretas ou indiretas relacionadas à execução do contrato, nas datas avençadas.
Meta a cumprir	Efetuar o pagamento de salários, vales-transportes, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais nas datas avençadas.
Instrumento de medição	Verificação de Folha de Pagamento, Retorno Bancário e demais comprovantes de pagamento mensais.
Forma de acompanhamento	Será computada uma ocorrência por dia de atraso. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro “Fator de Qualidade”
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

INDICADOR Nº 09	Permitir ou causar danos ao patrimônio da UFSJ, de terceiros, à integridade física de indivíduos dentro das dependências do órgão.
Finalidade	Garantir que os colaboradores não causem danos ao patrimônio da UFSJ e/ou de terceiros, à integridade física de quem quer que seja, lesão corporal ou consequências letais dentro das dependências do órgão, em situações relacionadas com as suas atividades.
Meta a cumprir	Não permitir ou causar danos ao patrimônio da UFSJ, de terceiros, à integridade física de indivíduos dentro das dependências da UFSJ.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". Será computada uma ocorrência por dano provocado ou permitido. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Observações	
--------------------	--

INDICADOR Nº 10	Reposição de funcionário ausente
Finalidade	Garantir a reposição de funcionários ausentes por quaisquer motivos;
Meta a cumprir	Repor em até 2 horas após solicitação ou constatação da ausência do funcionário e suprir todos os postos de trabalhos atendidos conforme contrato, substituindo quaisquer ausências;
Instrumento de medição	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco". Após as 2 horas, será computada uma ocorrência, somada a uma ocorrência por dia subsequente de não reposição. O somatório de ocorrências do mês de referência será lançado no quadro "Fator de Qualidade"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 11	Não providenciar PGR, PCMSO, LTCAT e laudos periciais de insalubridade de periculosidade
Finalidade	Garantir a correta aplicação das medidas relativas à saúde e segurança do trabalho.
Meta a cumprir	Cumprimento dos prazos estabelecidos em edital e em normas relativas à saúde e segurança do trabalho.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no livro de ocorrências
Forma de acompanhamento	Verificação da execução do programa de controle médico e saúde ocupacional - PCMSO apresentado.
Periodicidade	Conforme ocorrências na vigência contratual
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

INDICADOR Nº 12	Pesquisa de satisfação com o público usuário
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada.
Meta a cumprir	Alcançar pontuação mínima de 90% (noventa por cento) na soma dos resultados dos indicadores “ótimo” e “bom”
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico a ser disponibilizado via página eletrônica da UFSJ e e-mail institucional.
Forma de acompanhamento	Verificação do somatório dos índices, referentes ao grau de satisfação, por quesito
Periodicidade	Bimestral - será atribuída ocorrência = 0 nos meses em que não ocorrer a pesquisa de satisfação.
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Gravidade da Ocorrência	ResultadoTotal (=)
	(A)	(B)	(A) x (B)
Nº 01		1	
Nº 02		10	
Nº 03		3	
Nº 04		6	
Nº 05		5	
Nº 06		3	
Nº 07		3	

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

Nº 08		8	
Nº 09		5	
Nº 10		3	
Nº 11		6	
Nº 12		6	
FATOR DE QUALIDADE (soma total dos resultados dos indicadores)			

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
01	0,0 – 5,0	100 %
02	6,0 – 26,0	99 %
03	27,0 – 50,0	98 %
04	51,0 – 100,0	97 %

TERMO DE REFERÊNCIA – SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO-DE-OBRA –
CONTRATAÇÃO DIRETA

05	Acima de 100,0	96 % e penalização conforme previsto nas sanções item 22 do Termo de Referência
----	----------------	---