

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. Das disposições gerais

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado, conforme IN nº 05/2017 MPOG é um 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. A contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores previstos neste instrumento.

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

1.5. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços

1.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

1.7. A contratante poderá alterar os procedimentos metodológicos de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a contratada.

1.8. Não será necessário a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

2. DA ADEQUAÇÃO DOS PAGAMENTOS

2.1. A fiscalização do contrato avaliará constantemente a execução do objeto contratado e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), promovendo 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.

2.2. Quando a contratada utilizar insumos diversos e/ou recursos humanos em quantidade inferior ao previsto no instrumento vinculatório, a fiscalização do contrato promoverá o redimensionamento do pagamento nos termos na Portaria Normativa nº 66/2023 e suas atualizações, aplicada de forma concomitante a este instrumento.

2.3. A fiscalização do contrato deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

2.4. No caso de prestação do serviço com nível menor de conformidade, o fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto, ou se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

2.5. Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada

2.6. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.7. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

2.8. A fiscalização avaliará a justificativa apresentada pela empresa, a qual poderá ser aceita se comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

2.9. A fiscalização do contrato poderá convocar o preposto da Contratada para reuniões de avaliação dos resultados, ou tratar do tema em outras reuniões operacionais, onde serão expostos os pontos de melhorias necessárias aos processos, quando for o caso, cabendo à Contratada, independente de alertas ou cobranças da Contratante, garantir gestão adequada de eventuais não conformidades,

2.10. A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um indicador do IMR mensal, sujeitando a Contratada às respectivas glosas e sanções cabíveis.

2.11. Para efeito de cálculo de glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da medição mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da Contratante.

3. DOS INDICADORES E MECANISMOS DE CÁLCULO

3.1. Os indicadores de desempenho definidos neste instrumento tem como objetivo assegurar a execução dos serviços contratados com a máxima qualidade e conformidade com os termos contratuais.

3.2. Os quadros abaixo apresentam os indicadores e critérios de mensuração:

INDICADOR Nº 01	Cumprimento das tarefas e rotinas conforme atividades, atribuições e orientações definidas no edital
Finalidade	Garantir a correta execução dos serviços na forma contratada
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	Registro do fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	Vistoria diária, semanal ou mensal
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	1 (uma) ocorrência para cada descumprimento
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	

INDICADOR Nº 02	Interromper/Suspender serviços
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	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	Vistoria diária, semanal ou mensal
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Será computada um ocorrência por dia, ainda que parcial, de serviço interrompido e/ou suspenso.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	

INDICADOR Nº 03	Fornecimento e uso de uniforme
Finalidade	Garantir que todos os empregados estejam devidamente identificados e uniformizados durante a execução dos serviços conforme previsto em edital.
Meta a cumprir	Entregar o uniforme completo a todos os empregados, na presença do fiscal técnico, no prazo estabelecido no edital ou pela fiscalização e garantir que todos os empregados o utilizem durante a execução dos serviços.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	A fiscalização técnica acompanhará a entrega dos uniformes com vistas a atestar se a qualidade e quantidade, além dos prazos de entrega, estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual. Para verificação do uso dos uniformes serão realizadas vistorias diárias, semanais ou mensais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Atraso na entrega dos uniformes 1 – 1 (uma) ocorrência quando o atraso for de até 15 dias em relação à data estabelecida – 2 (duas) ocorrências quando o atraso ultrapassar 15 dias 2 Uso inadequado 3 – 1 (uma) ocorrência, por empregado, sempre que for constatado que: 4 a) o empregado não esteja usando o uniforme ou usando de forma incompleta 5 b) o uniforme esteja em condições inadequadas de apresentação (exemplo: desgastado ou danificado) 6 O somatório de todas as ocorrências do mês de medição será lançado no quadro "Apuração de ocorrências".
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	Além da pontuação do indicador, ocorrerá a glosa do respectivo valor pela não entrega ou entrega parcial dos uniformes, proporcional aos dias de atraso.

INDICADOR Nº 04	Fornecimento e uso de EPI's
Finalidade	Garantir que todos os empregados estejam executando os serviços portando equipamentos de proteção individual e demais itens de uso obrigatório
Meta a cumprir	1 - Entregar todos os EPIs necessários à execução dos serviços a todos os funcionários, no prazo estabelecido no edital ou pela fiscalização, na presença da fiscalização técnica 2 - Garantir que todos os empregados utilizem os EPIs durante a execução dos serviços.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	A fiscalização técnica acompanhará a entrega dos EPIs com vistas a atestar se a qualidade e quantidade, além dos prazos de entrega, estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual. Para verificação do uso dos EPIs serão realizadas vistorias diárias, semanais ou mensais.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Atraso na entrega dos EPIs – 1 (uma) ocorrência quando o atraso for de até 15 dias em relação à data estabelecida – 2 (duas) ocorrências quando o atraso ultrapassar 15 dias Uso inadequado – 1 (uma) ocorrência, por empregado, sempre que for constatado que: a) o empregado não esteja usando o EPI ou usando de forma incompleta b) o EPI esteja em boas condições de uso (exemplo: desgastado ou danificado) O somatório de todas as ocorrências do mês de medição será lançado no quadro "Apuração de ocorrências".
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	Além da pontuação do indicador, ocorrerá a glosa do respectivo valor pela não entrega ou entrega parcial dos EPIs, proporcional aos dias de atraso.

INDICADOR Nº 05	Fornecimento de materiais
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais.
Meta a cumprir	Entregar todos os materiais, na presença do fiscal técnico, no prazo, quantidade e qualidade previstos no instrumento convocatório ou determinado pela fiscalização.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	A fiscalização técnica acompanhará a entrega dos materiais com vistas a atestar se a qualidade e quantidade, além dos prazos de entrega, estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Atraso na entrega dos materiais – 1 (uma) ocorrência quando o atraso for de até 15 dias em relação à data estabelecida – 2 (duas) ocorrências quando o atraso ultrapassar 15 dias O somatório de todas as ocorrências do mês de medição será lançado no quadro “Apuração de ocorrências”.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	Além da pontuação do indicador, ocorrerá a glosa do respectivo valor pela não entrega ou entrega parcial dos materiais, proporcional aos dias de atraso.

INDICADOR Nº 06	Fornecimento de equipamentos
Finalidade	Garantir o fornecimento e o correto funcionamento dos equipamentos.
Meta a cumprir	Entregar todos os equipamentos necessários a execução do contrato, na presença do fiscal técnico, nas condições estabelecidas no edital, bem como mantê-los em boas condições de funcionamento durante toda a execução do contrato
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	A fiscalização técnica acompanhará a entrega dos equipamentos com vistas a atestar se a qualidade e quantidade, além dos prazos de entrega, estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual. Verificação das condições de funcionamento dos equipamentos. Quando percebido o menor sinal de defeito, será solicitada a troca ou reparo com prazo máximo de 48 horas de solução.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Atraso na entrega dos equipamentos – 1 (uma) ocorrência quando o atraso for de até 15 dias em relação à data estabelecida – 2 (duas) ocorrências quando o atraso ultrapassar 15 dias Substituição – 1 (uma) ocorrência, por equipamento, quando ocorrer o reparo ou substituição do equipamento defeituoso até 15 dias em relação à data estabelecida – 2 (duas) ocorrências quando o atraso ultrapassar 15 dias O somatório de todas as ocorrências do mês de medição será lançado no quadro “Apuração de ocorrências”.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	Além da pontuação do indicador, ocorrerá a glosa do respectivo valor pela não entrega ou entrega parcial dos equipamentos, e não substituição tempestiva dos equipamentos, proporcional aos dias de atraso.

INDICADOR Nº 07	Entrega de documentação comprobatória
Finalidade	Garantir a apresentação de toda a documentação exigida no edital ou contrato para comprovar a execução do objeto, dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Entregar toda a documentação fiscal, trabalhista e previdenciária, além de outros documentos solicitados pela fiscalização para comprovação da execução do objeto, dentro dos prazos estabelecidos.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	Disponibilização da documentação por meio digital
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	- 1(uma) ocorrência para cada documento não entregue dentro do prazo estabelecido.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	

INDICADOR Nº 08	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
Meta a cumprir	Substituir, em até 48 horas, após solicitação da fiscalização, profissional com qualificação incompatível com suas atribuições
Instrumento de medição	Apuração do tempo tomado para realizar a substituição após solicitação da fiscalização do Contrato
Forma de acompanhamento	Vistoria
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Será computada uma ocorrência por funcionário não substituído dentro do prazo estabelecido.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	Além da pontuação do indicador, ocorrerá a glosa do posto não substituído após o prazo estabelecido, proporcional aos dias de atraso.

INDICADOR Nº 09	Pagamento das obrigações trabalhistas
Finalidade	Garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas e com o FGTS em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução do contrato
Meta a cumprir	Efetuar o pagamento integral de salários, vale alimentação e/ou cesta básica, vale transporte e demais benefícios previstos em norma coletiva, obrigações trabalhistas, encargos previdenciários e

	FGTS, dentro dos prazos estipulados por lei e/ou norma coletiva.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)
Forma de acompanhamento	Verificação de documentação comprobatória
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	- no caso de atraso de pagamento de salário, vale alimentação e/ou cesta básica, vale transporte, férias e 13º salário, independentemente do número de funcionários afetados, 1 (uma) ocorrência por obrigação atrasada por dia, salvo situação pontual devidamente justificada. - Para as demais obrigações atrasadas, 1 (uma) ocorrência por obrigação. O somatório de todas as ocorrências do mês de medição será lançado no quadro "Apuração de ocorrências".
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	

INDICADOR Nº 10	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 da fiscalização e relatos de terceiros, garantido o contraditório e ampla defesa.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	1 (uma) ocorrência por dano provocado ou permitido.
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	

INDICADOR Nº 11	Reposição de funcionário ausente
Finalidade	Garantir a reposição de funcionários ausentes por quaisquer motivos quando solicitado pela fiscalização do contrato
Meta a cumprir	Substituir o profissional ausente, no prazo máximo de 24 horas, após a solicitação, com encaminhamento de profissional de cobertura à área demandante
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente)

Forma de acompanhamento	Vistoria
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	1 (uma) ocorrência por dia de atraso
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato
Observações	

INDICADOR Nº 12	Manutenção das condições de habilitação
Finalidade	Garantir a manutenção das condições de habilitação durante toda a vigência do contrato
Meta a cumprir	Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação.
Instrumento de medição	Relatório do SICAF
Forma de acompanhamento	Verificação da situação cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF). Caso o contratado não regularize sua situação no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da comunicação formal, será atribuída a pontuação correspondente.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	1 (uma) ocorrência caso haja alguma inadimplência no SICAF
Início de vigência	Início da execução do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Conforme previsto em contrato.
Observações	

INDICADOR Nº 13	Pesquisa de satisfação com o público usuário
Finalidade	Garantir nível adequado de contentamento dos usuários em relação à prestação dos serviços fornecidos pela Administração
Meta a cumprir	Alcançar pontuação mínima de 70% (setenta por cento) na soma dos resultados dos indicadores "ótimo" e "bom"
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação aferindo os seguintes fatores (anexo XVI do Manual de Gestão e Fiscalização) I. Recolhimento de lixo II. Retirada de pó em móveis e equipamentos III. Limpeza de setores e gabinetes IV. Limpeza de laboratórios e equipamentos V. Limpeza de salas de aula VI. Limpeza de banheiros

	VII. Limpeza de vidros e espelhos VIII. Limpeza de auditórios e teatros IX. Limpeza de corredores, halls, escadas internas e elevadores X. Limpeza de áreas externas de acesso aos prédios (rampas, escadas) XI. Limpeza de copas, cozinhas e bebedouros XII. Limpeza de cortinas e persianas XIII. Disponibilização de papel higiênico, sabonete, papel toalha e álcool em gel XIV. Qualidade dos materiais de limpeza XV. Nível de ruído provocado pelo serviço (equipamentos e funcionários) XVI. Utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI's) XVII. Apresenta-se com a devida identificação (uniforme, crachá) XVIII. Agilidade na execução das atividades XIX. Cordialidade e respeito no atendimento prestado XX. Ética e discrição no comportamento XXI. Comportamento e postura compatível com o ambiente de trabalho XXII. Respeito e cumprimento das normas da instituição XXIII. Zelo pelos materiais e equipamentos utilizados XXIV. Demonstra interesse e iniciativa XXV. Relacionamento interpessoal
Forma de acompanhamento	Pesquisa feita por meio de formulário eletrônico, encaminhado aos emails institucionais de setores e/ou servidores, disponível para preenchimento por até 10 dias úteis.
Periodicidade	Quadrimestral

Mecanismo de cálculo	3.2.1. O usuário avaliará cada fator questionado na pesquisa, enquadrando-o em um dos seguintes graus de satisfação: a) Ótimo b) Bom c) Regular d) Insatisfatório ou e) Não saberia avaliar 3.2.2. O cálculo do percentual de satisfação na pesquisa será obtido somando-se as respostas classificadas como "ótimo" e "bom", em relação ao total de respostas consideradas válidas (excluindo-se aquelas em que a opção foi "não saberia avaliar"), conforme a seguinte fórmula: Percentual = (O + B) / (O + B + R + I) x 100, 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” 3.2.3. O percentual obtido será enquadrado nas faixas previamente determinadas na tabela abaixo, resultando na pontuação a ser apontada no quadro “Apuração de ocorrências”. <table><tr><th>Faixa percentual de satisfação</th><th>Pontuação</th></tr><tr><td>Entre 70% a 100%</td><td>0</td></tr><tr><td>Entre 50% a 69,99%</td><td>3</td></tr><tr><td>Entre 40% a 49,99%</td><td>4</td></tr><tr><td>Abaixo de 39,99%</td><td>8</td></tr></table>	Faixa percentual de satisfação	Pontuação	Entre 70% a 100%	0	Entre 50% a 69,99%	3	Entre 40% a 49,99%	4	Abaixo de 39,99%	8
Faixa percentual de satisfação	Pontuação										
Entre 70% a 100%	0										
Entre 50% a 69,99%	3										
Entre 40% a 49,99%	4										
Abaixo de 39,99%	8										
Início de vigência	Início da execução do contrato										
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"										
Sanções	Conforme previsto em contrato										
Observações											

4. DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

4.1. Os indicadores possuem graus de gravidade de ocorrência diferenciados, devido a essencialidade do indicador para a execução e qualidade dos serviços.

4.2. A quantidade de ocorrências identificadas serão inseridas no quadro "**apuração de ocorrências**", na coluna "**nº de ocorrências verificadas pela fiscalização**", na linha correspondente ao respectivo indicador mensurado.

4.3. O número de ocorrências será multiplicado pelo respectivo grau de gravidade previamente estabelecido e somadas no campo FATOR DE QUALIDADE.

4.4. O fator de qualidade representa a pontuação final do mês de referência e será utilizado para determinar o percentual de pagamento. Por exemplo, se durante determinado mês o FATOR DE QUALIDADE final for de 30 pontos será efetuado o pagamento de 99,6% do valor mensal do contrato.

4.5. 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.

4.6. Caso seja constatado pontuação final superior a 100 pontos por três medições, consecutivas ou não, ao longo da vigência contratual, a Contratante poderá proceder com a extinção do contrato por ato unilateral, em razão do baixo desempenho dos serviços prestados pela contratada, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

APURAÇÃO DE OCORRÊNCIAS				
Nº do Indicador	Descrição	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Gravidade da Ocorrência	Pontuação
		(A)	(B)	(A) x (B)
01	Cumprimento das tarefas e rotinas conforme atividades, atribuições e orientações definidas no edital		1	
02	Interromper/Suspender serviços		20	
03	Fornecimento e uso de uniforme		6	
04	Fornecimento e uso de EPI's		6	
05	Fornecimento de materiais		6	
06	Fornecimento de equipamentos		6	
07	Entrega de documentação comprobatória		6	
08	Substituição de colaborador sem qualificação compatível com as atribuições da função		3	
09	Pagamento das obrigações trabalhistas		6	
10	Permitir ou causar danos ao patrimônio da UFSJ, de terceiros, à integridade física de indivíduos dentro das dependências do órgão		5	
11	Reposição de funcionário ausente		3	
12	Manutenção das condições de habilitação		20	
13	Pesquisa de satisfação com o público usuário		6	
FATOR DE QUALIDADE (soma total dos resultados dos indicadores)				

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
Faixa	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor mensal Contrato
01	0 a 5	100 %

02	6 a 20	99,8 %
03	21 a 30	99,6 %
04	31 a 40	99,4 %
05	41 a 50	99,2 %
06	51 a 60	99 %
07	61 a 70	98,8 %
08	71 a 80	98,5 %
09	81 a 90	98,2 %
10	91 a 100	98 %
11	Acima de 101	97 %