

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 1.1. Os serviços, recursos humanos e produtos da Contratada serão avaliados por meio de 04 (quatro) indicadores de qualidade.
- 1.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade e/ou intervalos, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 1.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 1.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade contratada.
- 1.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Indicador	
Nº 01 – EPI’S E UNIFORMES	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e utilização dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês. Disponibilidade permanente e na forma estabelecida em Contrato/Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Pesquisa por meio de formulário eletrônico preenchido por Fiscais Setoriais.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa por meio de formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência a partir dos resultados advindos do preenchimento da respectiva questão no formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Início de Vigência	A partir da Data de Início das Atividades.
Faixas de ajuste no pagamento	<u>Para Belo Horizonte/MG:</u> Sem ocorrência = 10 pontos

	<p>Até 2 ocorrências = 8 pontos De 3 a 5 ocorrências = 6 pontos De 6 a 8 ocorrências = 4 pontos De 9 a 11 ocorrências = 2 pontos A partir de 12 ocorrências = 0 pontos</p> <p><u>Para as demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Montes Claros/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <p>Sem ocorrência = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos A partir de 5 ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	<p><u>Para Belo Horizonte/MG:</u></p> <p>a) Nos 2(dois) primeiros meses de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No terceiro mês de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p>c) A partir do quarto mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p><u>Para demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Montes Claros/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <p>a) No primeiro mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No segundo mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de</p>

	ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência. c) A partir do terceiro mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.
Observações	A identificação de quantidade de ocorrências será realizada por meio do formulário indicado no item 2 deste Anexo.

Indicador	
Nº 02 – PRODUTOS, MATERIAIS, UTENSÍLIOS, FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o fornecimento, o abastecimento e a qualidade dos produtos/materiais/utensílios/ferramentas/equipamentos previstos em Proposta/Contrato e necessários para a execução do Contrato. Garantir a execução contratual, manter as áreas em perfeitas condições de higiene e limpeza.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês. Disponibilidade permanente e na forma estabelecida em Contrato/Termo de Referência.
Instrumento de Medição	Pesquisa por meio de formulário eletrônico preenchido por Fiscais Setoriais.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa por meio de formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência a partir dos resultados advindos do preenchimento da respectiva questão no formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Início de Vigência	A partir da Data de Início das Atividades.
Faixas de ajuste no pagamento	<u>Para Belo Horizonte/MG:</u> Sem ocorrência = 10 pontos Até 2 ocorrências = 8 pontos De 3 a 5 ocorrências = 6 pontos De 6 a 8 ocorrências = 4 pontos

	<p>De 9 a 11 ocorrências = 2 pontos A partir de 12 ocorrências = 0 pontos</p> <p><u>Para as demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Montes Claros/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <p>Sem ocorrência = 10 pontos 1 ocorrência = 8 pontos 2 ocorrências = 6 pontos 3 ocorrências = 4 pontos 4 ocorrências = 2 pontos A partir de 5 ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	<p><u>Para Belo Horizonte/MG:</u></p> <ul style="list-style-type: none">a) Nos 2(dois) primeiros meses de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.b) No terceiro mês de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.c) A partir do quarto mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 12 (doze) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência. <p><u>Para demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Montes Claros/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <ul style="list-style-type: none">a) No primeiro mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.b) No segundo mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.c) A partir do terceiro mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará,

	além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.
Observações	A identificação de quantidade de ocorrências será realizada por meio do formulário indicado no item 2 deste Anexo.

Indicador	
Nº 03 – QUANTITATIVO DE MÃO DE OBRA	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o atendimento frequente das quantidades (nº de homens) indicadas em Proposta/Contrato. Garantir a execução contratual, nas produtividades acordadas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês. Disponibilidade permanente do quantitativo previsto em Proposta/Contrato e na forma estabelecida no Contrato/Termo de Referência
Instrumento de Medição	Pesquisa por meio de formulário eletrônico preenchido por Fiscais Setoriais
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa por meio de formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências, faltas e/ou ausências de mão-de-obra sem substituição, registradas no mês de referência a partir dos resultados advindos do preenchimento da respectiva questão no formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Início de Vigência	A partir da Data de Início das Atividades.
Faixas de ajuste no pagamento	<p><u>Para Belo Horizonte/MG:</u></p> <p>Sem ocorrência = 20 pontos</p> <p>De 1 a 15 ocorrências = 16 pontos</p> <p>De 16 a 31 ocorrências = 12 pontos</p> <p>De 32 a 47 ocorrências = 8 pontos</p> <p>De 48 a 63 ocorrências = 4 pontos</p> <p>A partir de 64 ocorrências = 0 pontos</p>

	<p><u>Para Montes Claros/MG:</u></p> <p>Sem ocorrência = 20 pontos 1 ocorrência = 16 pontos 2 ocorrências = 12 pontos 3 ocorrências = 8 pontos 4 ocorrências = 4 pontos A partir de 5 ocorrências = 0 pontos</p> <p><u>Para demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <p>Sem ocorrência = 20 pontos 1 ocorrência = 10 pontos A partir de 2 ocorrências = 0 pontos</p>
Sanções	<p><u>Para Belo Horizonte:</u></p> <p>a) Nos 2(dois) primeiros meses de execução contratual, a identificação de 64 (sessenta e quatro) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No terceiro mês de execução contratual, a identificação de 64 (sessenta e quatro) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência previstas no Contrato/Termo de Referência.</p> <p>c) A partir do quarto mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 64 (sessenta e quatro) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p><u>Para Montes Claros/MG:</u></p> <p>a) No primeiro mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No segundo mês de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.</p>

	<p>c) A partir do terceiro mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 5 (cinco) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p><u>Para demais localidades</u> (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):</p> <p>a) No primeiro mês de execução contratual, a identificação de 2 (duas) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No segundo mês de execução contratual, a identificação de 2 (duas) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p>c) A partir do terceiro mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de 2 (duas) ou mais ocorrências acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.</p>
Observações	A identificação de quantidade de ocorrências será realizada por meio do formulário indicado no item 2 deste Anexo.

Indicador	
Nº 04 – QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir nível de qualidade na prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Manter, permanentemente, a qualidade dos serviços prestados nos termos contratuais.
Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico preenchido por Fiscais Setoriais.
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação por meio de formulário <i>on line</i> (Avaliação dos Serviços Prestados).
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados – Limpeza e Conservação.
Início de Vigência	A partir da Data de Início das Atividades.

Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 60 pontos conforme resultados da pesquisa.
Sanções	<p>a) Nos 2(dois) primeiros meses de execução contratual, a identificação de pontuação abaixo de 30 (trinta) pontos acarretará, além da faixa de ajuste, NOTIFICAÇÃO.</p> <p>b) No terceiro mês de execução contratual, a identificação de pontuação abaixo de 30 (trinta) pontos acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de advertência prevista no Contrato/Termo de Referência.</p> <p>c) A partir do quarto mês, inclusive, de execução contratual, a identificação de pontuação abaixo de 30 (trinta) pontos acarretará, além da faixa de ajuste, em sanção de multa prevista no Contrato/Termo de Referência.</p>
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário do item 2 deste Anexo.

2. PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

2.1. O Fiscal Técnico deverá verificar os resultados dos formulários preenchidos pelos Fiscais Setoriais e as possíveis reclamações do Público Usuário, no mês em referência, para implementação do IMR. Deverá preencher os seguintes quadros para alcançar o valor a ser redimensionado em Contrato.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (Indicador nº 4)		
Órgão/Unidade:		
Fiscal Técnico:		
Contrato nº/2024	Mês de referência:	
Legenda do Grau de Satisfação: <ul style="list-style-type: none"> • O = Ótimo; • B = Bom; • R= Regular; • I = Insatisfatório; • N = Não se aplica/Não sei responder. 		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Sanitários	Avaliação de limpeza do chão, vasos, pias, espelhos, do recolhimento de lixo e abastecimento de consumíveis.	
Corredores, escadas e hall de entrada	Avaliação de limpeza dos pisos, paredes e móveis.	

Salas de Aula	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Laboratórios não insalubres (no que couber)	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Biblioteca	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes, do recolhimento de lixo e aspiração do acervo.				
Setores Administrativos	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Arquivos	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Praças/pátios internos, anfiteatros e passeios adjacentes.	Avaliação de limpeza do piso e do recolhimento do lixo (coleta de lixo aparente).				
Arruamento (ruas, passeios e estacionamentos)	Avaliação de limpeza das ruas, passeios, tampas de bueiros, estacionamentos e da coleta de lixo aparente.				
Abrigos de Resíduos	Avaliação de limpeza dos pisos, paredes e contenedores; armazenamento dos resíduos adequadamente nos contenedores.				
Áreas Insalubres e médico-hospitalares	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes em conformidade com o Anexo III e com o Termo de Referência e/ou com as orientações do Setor de Biossegurança da Unidade/Órgão.				
Almoxarifados/galpões e Oficinas	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Guaritas de Alvenaria	Avaliação de limpeza dos pisos, móveis, paredes e do recolhimento de lixo.				
Esquadrias	Limpeza (face interna e externa) acessível (com uso de equipamento kit limpa vidros) sem exposição a situação de risco.				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação		O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)					
C – Índice de Avaliação, por quesito <i>*obs.:</i> dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].		O	B	R	I
D – Pontuação total					

* <u>obs.</u> : somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus de satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 60 [(O+B)x60]	
--	--

Indicador nº 1 – Quantidade total de ocorrências, durante o mês de referência, de: ausência de fornecimento de EPI's e Uniformes, não utilização dos EPI's e Uniformes e/ou de utilização de EPI's e Uniformes em mau estado de conservação.

Indicador nº 2 - Quantidade total de ocorrências, durante o mês de referência, de: a) não utilização e não fornecimento de materiais, equipamentos etc. conforme determinado em Proposta da Contratada; b) utilização de materiais, equipamentos etc. que causem danos às instalações da Universidade ou a quem utilize dos mesmos; e c) utilização de materiais, equipamentos etc. que não estejam em bom estado de conservação.

Indicador nº 3 – Quantidade total de verificações (por funcionário e por dia), durante o mês de referência, de quantitativo de mão-de-obra (nº de homens) inferior ao previsto em Proposta da Contratada para a Unidade/Órgão.

Ex.: Em 05/06: ausência de 01 funcionário; Em 10/06: ausência de 01 funcionário; Em 20/06: ausência de 03 funcionários. Total de verificação: 5 ocorrências no mês.

4 - Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.

2.2. CONCLUSÃO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

2.2.1. Para Belo Horizonte

Indicador	Critério (Faixa de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – EPI's e Uniformes	Sem ocorrência	10 pontos (.....) pontos
	Até 2 ocorrências	8 pontos	
	De 3 a 5 ocorrências	6 pontos	
	De 6 a 8 ocorrências	4 pontos	
	De 9 a 11 ocorrências	2 pontos	
	A partir de 12 ocorrências	0 pontos	
2 – Materiais, Equipamentos, Ferramentas, Produtos, Utensílios	Sem ocorrência	10 pontos (.....) pontos
	Até 2 ocorrências	8 pontos	
	De 3 a 5 ocorrências	6 pontos	
	De 6 a 8 ocorrências	4 pontos	
	De 9 a 11 ocorrências	2 pontos	

	A partir de 12 ocorrências	0 pontos	
3 – Quantitativo de Mão de Obra (nº de homens)	Sem ocorrência	20 pontos (.....) pontos
	De 1 a 15 ocorrências	16 pontos	
	De 16 a 31 ocorrências	12 pontos	
	De 32 a 47 ocorrências	8 pontos	
	De 48 a 63 ocorrências	4 pontos	
	a partir de 64 ocorrências	0 pontos	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da avaliação	0 - 60 (.....) pontos
Total (faixas de pontuação de qualidade)		100

2.2.2. Para demais localidades (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Montes Claros/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG)

Indicador	Critério (Faixa de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – EPI's e Uniformes	Sem ocorrência	10 pontos (.....) pontos
	1 ocorrência	8 pontos	
	2 ocorrências	6 pontos	
	3 ocorrências	4 pontos	
	4 ocorrências	2 pontos	
	A partir de 5 ocorrências	0 pontos	
2 – Materiais, Equipamentos, Ferramentas, Produtos, Utensílios	Sem ocorrência	10 pontos (.....) pontos
	1 ocorrência	8 pontos	
	2 ocorrências	6 pontos	
	3 ocorrências	4 pontos	
	4 ocorrências	2 pontos	
	A partir de 5 ocorrências	0 pontos	

3 – Quantitativo de Mão de Obra (nº de homens)	Para Montes Claros:	 (.....) pontos
	Sem ocorrência	20 pontos	
	1 ocorrência	16 pontos	
	2 ocorrências	12 pontos	
	3 ocorrências	8 pontos	
	4 ocorrências	4 pontos	
	A partir de 5 ocorrências	0 pontos	
	Para demais localidades (Caeté/MG, Conselheiro Lafaiete/MG, Diamantina/MG, Igarapé/MG, Pedro Leopoldo/MG e Tiradentes/MG):	 (.....) pontos
	Sem ocorrência	20 pontos	
	1 ocorrência	10 pontos	
	A partir de 2 ocorrências	0 pontos	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da avaliação	0 - 60 (.....) pontos
Total (faixas de pontuação de qualidade)		100

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As faixas de ajuste de pagamento serão aplicadas sobre o pagamento mensal.

3.2. Para aplicação das faixas de ajustes, torna-se necessário concluir o cálculo das tabelas do **Item 2**, conforme os métodos apresentados.

3.3. Após somar as pontuações do **subitem 2.2.** e atingir um resultado entre 0 e 100, deve-se observar a tabela a seguir para descobrir o pagamento total (mês) devido à Contratada.

Faixas de pontuação de qualidade do serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste
De 96 a 100 pontos	100 % do lucro previsto em Contrato	1,00
De 90 a 95 pontos	95 % do lucro previsto em Contrato	0,95
De 80 a 89 pontos	90 % do lucro previsto em Contrato	0,90
De 70 a 79 pontos	70% do lucro previsto em Contrato	0,70
De 60 a 69 pontos	65% do lucro previsto em Contrato	0,65

De 50 a 59 pontos	60% do lucro previsto em Contrato	0,60
De 40 a 49 pontos	55% do lucro previsto em Contrato	0,55
Abaixo de 40 pontos	50% do lucro previsto em Contrato	0,50

Valor devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de Ajuste)]
--

BEATRIZ NAJELA EKATERINA RIBEIRO DA SILVA
Membro da Comissão de Contratação

SILMARA ALVES OLIVEIRA
Membro da Comissão de Contratação