

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

Indicador nº 1	
Cumprimento Integral das Obrigações Contratuais	
Item	Descrição
Finalidade	Definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
Metas a cumprir	Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e produtividade estabelecidos pela Contratante
Instrumento de Medição	<p>Cálculo de Índice de Desempenho Mensal:</p> <p>1- Insuficiente – Acima de:</p> <ul style="list-style-type: none">- 45 (quarenta e cinco) ocorrências Grau 03 no mês OU- 45 (quarenta e cinco) ocorrências Grau 02 no mês OU- 90 (noventa) ocorrências Grau 01 no mês. <p>2- Regular – Entre:</p> <ul style="list-style-type: none">- 31 (trinta e uma) e 45 (quarenta e cinco) ocorrências Grau 03 no mês OU- 31 (trinta e uma) e 45 (quarenta e cinco) ocorrências Grau 02 no mês OU- 61 (sessenta e uma) e 90 (noventa) ocorrências Grau 01 no mês. <p>3- Bom – Até:</p> <ul style="list-style-type: none">- 30 (trinta) ocorrências Grau 03 no mês OU- 30 (trinta) ocorrências Grau 02 no mês OU- 60 (sessenta) ocorrências Grau 01 no mês.
Forma de Acompanhamento	<p>Registro de ocorrências</p> <p>Relatórios de Inspeção</p> <p>Formato de registro de ocorrência:</p> <ul style="list-style-type: none">- Grau 03 – grave- Grau 02 – média- Grau 01 – leve
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<p>Apuração mensal da quantidade de ocorrências por grau para determinação do Índice de Desempenho</p> <p>Cálculo de Fator de Conversão conforme índice de desempenho:</p> <p>Se índice de desempenho for “Bom”, Fator de Conversão = 1</p>

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

	<p>Se índice de desempenho for “Regular”, Fator de Conversão = 0,99</p> <p>Se índice de desempenho for “Insuficiente”, Fator de Conversão = 0,98</p> <p>O valor a ser pago será o resultado da multiplicação do valor da nota fiscal pelo fator de conversão:</p> <p>Valor a ser pago (R\$) = Valor da nota fiscal x Fator de Conversão</p> <p>Limites: $0,98 \leq \text{Fator de Conversão} \leq 1$</p>
Início de Vigência	Data de início de vigência do Contrato
Faixa de Ajuste no Pagamento	Valor a ser pago (R\$) = Valor da medição x Fator de Conversão
Sanções	<p>- 5 (cinco) Insuficientes no período de 1 (um) ano: aplicação de advertência;</p> <p>- Acima de 5 (cinco) Insuficientes no período de 1 (um) ano: multa de 1% (um por cento) do valor total do Contrato (valor anual).</p>
Observações	
<p>Todas as ocorrências registradas no Relatório de Inspeção e nos Registros de Ocorrência serão comunicadas pela Fiscalização da UFES por meio de Notificação formal, à Contratada, que terá 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da Notificação, para contestar.</p> <p>A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador (por motivo de ocorrência de caso fortuito ou de força maior).</p> <p>Caso não seja aceita a justificativa, a Fiscalização da UFES realizará a glosa correspondente nas faturas vicendas.</p> <p>Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação da glosa, os valores respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pela Contratante.</p> <p>A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.</p> <p>Cada ocorrência será classificada por grau de acordo com a tabela abaixo.</p> <p>Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro.</p> <p>Para apuração do Índice de Desempenho Mensal, será considerado um período de 30 (trinta) dias consecutivos. Ao final de cada período de 30 (trinta) dias, iniciará novo período para apuração do Índice de Desempenho daquele mês.</p> <p>Para efeito de aplicação das sanções, será considerado um período de 06 (seis) meses consecutivos. Ao final de cada período de 06 (seis) meses, iniciará novo período para apuração de Índices de Desempenho.</p>	

Tabela 1 – Discriminação e grau das ocorrências

Item	Discriminação da ocorrência	Aferição	Grau da
------	-----------------------------	----------	---------

O presente Termo de Referência segue a estrutura do modelo disponibilizado pela AGU para a contratação de serviços continuados com mão de obra exclusiva, nos Termos do Art. 29 da IN 05/2017 – SEGES/MPDG. Disponível em:

<http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/714621>, acesso em: 16/04/2019.

115/126

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

			ocorrência
A	Manter empregado sem a qualificação e habilitação exigida ou deixar de cumprir as exigências relativas à segurança do trabalho, dos programas de saúde ocupacional e riscos de acidente.	Condicionada à verificação pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	03
B	Permitir a presença de empregado sem uniforme e/ou crachá, com uniforme sujo, manchado, mal apresentado ou alocados na mesma função com uniformes despadronizados, ou seja, com modelo, cor ou especificação diferente.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem num mesmo dia.	03
C	Deixar de fornecer ou deixar de manter a disposição dos auxiliares de serviços gerais, os produtos, materiais, ferramentas, utensílios, equipamentos e EPC em quantidade e definidos em proposta, ou aprovados pelo Fiscal, indispensáveis na prestação dos serviços e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	A falta e inadequação (em desacordo com a proposta) de cada material e/ou utensílio específico (detergente, desinfetante, esponja, vassoura etc.), será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	03
D	Descumprir as atividades de limpeza previstas e suas respectivas periodicidades, constantes no Plano de Trabalho, Anexo I deste TR, ou Apresentar resultado ineficiente na limpeza, como, por exemplo, manchas no piso, vidros manchados etc.	Condicionada à verificação pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a esta, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência, considerando-se os locais e áreas a serem limpos, e as periodicidades previstas. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo	03

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

		ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
F	Deixar de fornecer uniformes e EPI's definidos e indispensáveis na prestação dos serviços e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem num mesmo dia.	03
G	Deixar de pagar e recolher, no prazo legal, salários, seguros, vales-transporte e vales-refeição, contribuições sociais e fiscais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato nas datas estipuladas.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	03
H	Recusar-se a executar serviços previstos no Contrato ou determinado pela Fiscalização sem motivo justificado ou determinação formal.	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	03
I	Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus empregados.	Condicionada à verificação pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a esta, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	03
K	Deixar de reparar, corrigir e substituir, às	Condicionada à verificação	02

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

	suas despesas, no total ou em partes, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, danos, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.	pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a esta, efetuada por servidor que a tiver verificado.	
L	Deixar de substituir, após notificação, o empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização da UFES ou que apresentar, a critério da Contratante, conduta inconveniente ou baixa produtividade; ou Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de um dia útil.	02
M	Diluir produtos que já vêm prontos para consumo e no caso de produtos concentrados, diluir na proporção diferenciada daquela indicada pelo fabricante.	Condicionada à verificação pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a esta, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	02
N	Deixar de apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura os documentos necessários estabelecidos neste Instrumento.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	02
Q	Deixar de realizar treinamento na periodicidade, forma e condições estabelecidas.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma	02

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

		data.	
R	Deixar de cumprir a solicitação formal da Fiscalização da UFES e de apresentar os relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato ou fornecer informações não condizentes com a realidade.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	01
S	Deixar de manter em serviço o efetivo mínimo definido em proposta para cada unidade administrativa, de acordo com as produtividades propostas, bem como a ocorrência de faltas dos empregados da Contratada, sem a imediata substituição; ou Deixar de indicar ou deixar de manter, durante a execução do Contrato, preposto e encarregados, conforme estabelecido neste Instrumento. Nestes casos ocorrerão, também, a(s) dedução(ões), em fatura, dos atrasos e faltas de empregados.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	01
T	Retirar funcionários ou encarregados durante o expediente ou transferir funcionários entre as Unidades Administrativas, sem anuência prévia da Contratante.	Condicionada à verificação pela Fiscalização da UFES ou à comunicação formalizada a esta, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	01
U	Deixar de cumprir demais itens do Contrato não previstos nesta tabela de ocorrências.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias	01

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo

		ocorrências na mesma data.	
--	--	----------------------------	--

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal do Espírito Santo