



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

ANEXO I - MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO (IMR)

MÓDULO 1

Indicador nº 01		Atendimento ao Público Alvo	
Item		Descrição	
Finalidade		Atender satisfatoriamente as obrigações estabelecidas pela PROAD	
Metas a cumprir		100% (cem por cento) de satisfação das unidades que se utilizam do serviço	
Forma de acompanhamento		Apuração feita pela Fiscalização	
Mecanismo de Cálculo		TAREFAS AVALIADAS	PONTUAÇÃO ESTABELECIDA
		Deixar de informar com antecedência mínima de 3 dias úteis sobre eventuais interrupções no fornecimento dos serviços, em caso de manutenção	5
		Monitoramento diário da prestação do serviço	4
		Indisponibilidade da Central de Atendimento da Contratada	3
		Deixar de oferecer suporte técnico especializado (por dia)	3
		Apresentação semanal de relatórios	3
		Suspender manutenção e supervisão dos serviços e equipamentos (por dia)	3
		Bloquear, suspender ou interromper os serviços contratuais	3
		Ausência de apoio diário a procedimentos de fiscalização	2
		Não atendimento às solicitações da UFBA	2
		serviços executados de maneira relapsa ou descuidados	2

MÓDULO 2

Indicador nº 02		Qualidade do Serviço Prestado	
Item		Descrição	
Finalidade		Garantir a manutenção dos padrões de qualidade do serviço	
Metas a cumprir		Executar 100% do serviço de forma a atender as unidades que necessitam do serviço	
Forma de acompanhamento		Apuração feita pela fiscalização da PROAD	
Mecanismo de Cálculo		TAREFAS AVALIADAS	PONTUAÇÃO ESTABELECIDA
		Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	5
		Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento	5
		Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	5
		Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	5
		Não cumprir quaisquer dos itens do TR e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	4
		Deixar de responder aos questionamentos e chamados registrados pela Contratante no prazo de 3 dias úteis	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO

	Não providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações	3
--	--	---

MÓDULO 3

Início de Vigência	Imediatamente após o início dos serviços
Faixas de ajustes no pagamento (apuração mensal)	<p>A Avaliação Periódica será executada pelo servidor responsável ou por Comissão Específica de Avaliação, constituída por servidores formalmente designados. A avaliação será diária e terá apuração mensal. Será baseada em vistorias e opiniões dos usuários para aferição da qualidade dos serviços prestados.</p> <p>Qualquer falha e sua respectiva pontuação será registrada. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês, esta receberá de 0% a 5% de desconto na fatura, de acordo com a gradação a seguir:</p> <p>Até 10 pontos – não haverá desconto no valor da fatura mensal</p> <p>De 11 a 20 pontos – haverá desconto de 1% no valor da fatura mensal</p> <p>De 21 a 30 pontos – haverá desconto de 2% no valor da fatura mensal</p> <p>De 31 a 40 pontos – haverá desconto de 3% no valor da fatura mensal</p> <p>Mais de 40 pontos – haverá desconto de 5% no valor da fatura mensal</p>
Sanções (Apuração Mensal)	<p>Caso o somatório mensal atinja mais de 40 pontos, além do desconto na fatura previsto no item “Faixas de Ajustes no pagamento (apuração mensal)” – estará passível de multa e rescisão contratual.</p>
Observações	<p>As sanções contratuais independem dos descontos previstos nas faixas de ajustes de pagamento, ou seja, podem ser cumulativas.</p> <p>Os valores das multas serão estipulados conforme Termo de Referência.</p>