



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

**ANEXO IV - 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 ESTABELECIDADA
	Deixar de informar com antecedência mínima de 3 dias úteis sobre eventuais interrupções no fornecimento dos serviços	5
	Monitoramento diário da prestação do serviço	4
	Não atender os requisitos básicos	3
	Permitir a presença do empregado sem uniforme	3
	Não apresentação semanal de relatórios	3
	Suspender fornecimento e supervisão dos serviços (por dia)	3
	Atendimento do preposto insatisfatório	3
	Ausência de apoio diário a procedimentos de fiscalização	2
	Não atendimento às solicitações da UFBA	2
	Serviços executados de maneira relapsa ou descuidada	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 ESTABELECIDADA
	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



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

	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	3
	Não providenciar treinamento para seus funcionários	3

### MÓDULO 3

<b>Início de Vigência</b>	<b>Imediatamente após o início dos serviços</b>
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)	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.
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>