



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

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

**MÓDULO 1**

| <b>Indicador nº 01</b>  | <b>Atendimento ao Público Alvo</b>  |                        |
|-------------------------|---|------------------------|
| 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**

| <b>Indicador nº 02</b>  | <b>Qualidade do Serviço Prestado</b>  |                        |
|-------------------------|---|------------------------|
| 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**

| <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>I. Até 10 pontos – não haverá desconto no valor da fatura mensal</p> <p>II. 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>IV. De 31 a 40 pontos – haverá desconto de 3% no valor da fatura mensal</p> <p>V. 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>   |