

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS**  
**PRÓ-REITORIA ADMINISTRATIVA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA**  
**NÚCLEO DE TRANSPORTE**

**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 UFPEL	
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
	A cada solicitação não atendida	5
	Monitoramento diário da prestação do serviço	4
	Apoio diário a procedimentos de fiscalização	3
	Apresentação semanal de relatórios	3
	Não atender os requisitos básicos do contrato	3
	Bloquear, suspender ou interromper os serviços contratuais	3
	Permitir a presença do empregado sem uniforme	2
	Atendimento do preposto insatisfatório	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	
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	4
	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	3
	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	5
	Não providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações	3

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PELOTAS**  
**PRÓ-REITORIA ADMINISTRATIVA**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA**  
**NÚCLEO DE TRANSPORTE**

**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>Todas as falhas e sua respectiva pontuação serão registradas. 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> <ul style="list-style-type: none"><li>- Até 10 pontos – não haverá desconto no valor da fatura mensal</li><li>- De 11 a 20 pontos – haverá desconto de 1% no valor da fatura mensal</li><li>- De 21 a 30 pontos – haverá desconto de 2% no valor da fatura mensal</li><li>- De 31 a 40 pontos – haverá desconto de 3% no valor da fatura mensal</li><li>- Mais de 40 pontos – haverá desconto de 5% no valor da fatura mensal</li></ul>
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>