



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE LAVRAS
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. Indicadores:

Indicador 01:	SOLUÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a emissão dos certificados de seguro de vida aos alunos devidamente matriculados em estágio obrigatório pela UFLA
Meta a cumprir	Prestar 100% dos serviços de integração de estágio
Instrumento de Medição	Planilha e relatório
Forma de Acompanhamento	Através de conferência, pelos fiscais do contrato, do serviço efetuado e do relatório do prestado de serviços.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será utilizada a seguinte formula: $TCS = CS/NTC$ Onde: TCS = Taxa de chamados solucionados CS = Chamados solucionados sem pendências NTC = N° total de chamados.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de Ajuste no Pagamento	$TCS \geq 0,75$ – sem redução do valor mensal do serviço. $0,75 > TCS \geq 0,50$ – com redução de 5% do valor mensal do serviço. $TCS < 0,50$ – com redução de 10% do valor mensal do serviço.
Sanções	Se $TCS < 0,30$ – multa de 20% sobre o valor mensal do serviço.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessária a abertura de processo administrativo. Na aplicação das sanções será garantida a ampla defesa e o contraditório.