INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

1 DA DEFINIÇÃO:

Este documento apresenta os critérios de avaliação de qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2 DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.

a. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:
   i. Pontualidade na prestação do serviço;
   ii. Condição dos veículos disponibilizados; e
   iii. Conduta e apresentação dos motoristas.

b. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo:
   i. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

   ii. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

c. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade:

INDICADOR Nº 01 – Pontualidade na Prestação do Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a chegada pontual dos veículos nos horários estabelecidos pela contratante.
Meta a cumprir	Início da prestação dentro do horário estipulado.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	A cada 15 minutos completos de atraso será contabilizada 1 (uma) ocorrência de falha.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 50 Pontos 1 ocorrência = 40 Pontos 2 ocorrências = 30 Pontos 3 ocorrências = 20 Pontos 4 ocorrências = 10 Pontos 5 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há.

INDICADOR Nº 02 – Condição dos Veículos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os veículos estejam em bom estado de conservação, limpeza e funcionamento.
Meta a cumprir	Disponibilização de veículos limpos, com manutenção em dia e dentro do limite de idade contratual.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Verificação in loco e análise de documentos (ex: CRLV, seguro, etc.).
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Será atribuída 1 ocorrência de falha a cada item não conforme identificado (ex: veículo sujo, ausência de cinto de segurança funcional, ar-condicionado inoperante, etc.). A pontuação será definida com base no número de ocorrências verificadas por veículo.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 16 Pontos 2 ocorrências = 12 Pontos 3 ocorrências = 8 Pontos 4 ocorrências = 4 Pontos 5 ocorrências ou mais = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há

INDICADOR Nº 03– Conduta e Apresentação dos Motoristas	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a postura profissional, apresentação, cortesia e preparo dos motoristas.
Meta a cumprir	Motoristas devidamente uniformizados, habilitados, corteses e respeitosos.
Instrumento de medição	Preenchimento da planilha de acompanhamento.
Forma de acompanhamento	Conferência pelo Fiscal designado pelo Setor solicitante.
Periodicidade	A cada prestação de serviço.
Mecanismo de Cálculo	Pesquisa ou parecer do fiscal conforme desempenho observado.
Início da Vigência	Recebimento da Nota de Empenho.
Faixas de ajuste no pagamento	Ótimo = 30 Pontos Bom = 20 Pontos Regular = 10 Pontos Insatisfatório = 0 Pontos
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Não há.

3 FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

a. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

- A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3”

b. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de Qualidade da Ordem de Serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Valor devido por ordem de serviço =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	

c. A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes ensejarão a rescisão do contrato.

4 CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 - Pontualidade na prestação do serviço	Sem ocorrências	50	
	1 ocorrência	40	
	2 ocorrências	30	
	3 ocorrências	20	
	4 ocorrências	10	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Condição dos veículos disponibilizados	Totalmente conforme	20	
	1 ocorrência	16	
	2 ocorrências	12	
	3 ocorrências	8	
	4 ocorrências	4	
	5 ocorrências ou mais	0	
3 – Conduta e apresentação dos motoristas	Ótimo	30	
	Bom	20	
	Regular	10	
	Insatisfatório	0	
Pontuação Total do Serviço			

Recife,_____de_____de 2026.

DANILLO HELDER FIALHO ARAÚJO 1º TEN QOCon ELT
Presidente da Equipe de Planejamento da Contratação