



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
CENTRO DE PREPARAÇÃO DE OFICIAIS DA RESERVA/CM-BH
(CPOR/4ª RM/1930)
(CASA MARECHAL ESPERIDIÃO ROSAS)**

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

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

1.2. Esse IMR é parte indissociável do contrato firmado a partir do edital 00018/2025, e seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

2.1.1. Disponibilidade de Frota;

2.1.2. Condições dos Veículos;

2.1.3. Pontualidade;

2.1.4. Capacitação e Conduta dos Motoristas; e

2.1.5. Manutenção Preventiva e Corretiva.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. 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.

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

INDICADOR 1 – Disponibilidade de Frota	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar se a quantidade de ônibus prevista no contrato está sendo disponibilizada conforme necessário
Meta a cumprir	100% dos ônibus previstos
Instrumento de Medição	Relatório de frota fornecido pela contratada e verificação in loco
Forma de Acompanhamento	Conferência do número de veículos disponibilizados em relação ao número contratado.
Periodicidade	Por contratação
Mecanismo de cálculo	Disponibilidade = $\frac{n^{\circ} \text{ de } \text{ônibus disponíves}}{n^{\circ} \text{ de } \text{ônibus contratados}} \times 100$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	100% de disponibilidade = 20 Pontos <u>Entre 80 e 99%: 18 Pontos</u> <u>Abaixo de 80% = 16 Pontos</u>
Observações	-

INDICADOR 2 – Condições dos Veículos	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar se os ônibus estão em boas condições de operação, de acordo com os requisitos de segurança, limpeza e conforto estabelecidos.
Meta a cumprir	100% dos ônibus previstos
Instrumento de Medição	Relatório de frota fornecido pela contratada e verificação in loco
Forma de Acompanhamento	Inspeções realizadas pela equipe da contratante ou por um terceiro credenciado.
Periodicidade	Por contratação
Mecanismo de cálculo	Conformidade = $\frac{\text{nº de veículos aprovados nas inspeções}}{\text{total de veículos inspecionados}} \times 100$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	100% de conformidade = 20 Pontos <u>Entre 80 e 99%: 18 Pontos</u> <u>Abaixo de 80% = 16 Pontos</u>
Observações	

INDICADOR 3 – Pontualidade	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar se os ônibus estão cumprindo os horários estipulados para as viagens, tanto na saída quanto na chegada.
Meta a cumprir	95% das viagens realizadas dentro do horário.
Instrumento de Medição	Registros de horários de partida e chegada.
Forma de Acompanhamento	Inspeções realizadas pela equipe da contratante.
Periodicidade	Por contratação.
Mecanismo de cálculo	$\text{Pontualidade} = \frac{\text{nº de viagens pontuais}}{\text{total de viagens realizadas}} \times 100$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	100% a 95% de pontualidade = 20 Pontos <u>Entre 90 e 94%: 18 Pontos</u> <u>Abaixo de 90% = 16 Pontos</u>
Observações	-

INDICADOR 4 – Capacitação e Conduta dos Motoristas	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar se os motoristas possuem as habilitações adequadas, são treinados para o tipo de serviço e mantêm conduta profissional durante o trabalho
Meta a cumprir	100% dos motoristas habilitados e treinados
Instrumento de Medição	Verificação dos certificados de capacitação e registros de ocorrências/reclamações
Forma de Acompanhamento	Auditoria dos documentos de habilitação e análise de feedback dos usuários.
Periodicidade	Por contratação
Mecanismo de cálculo	Conformidade = $\frac{\text{nº de motoristas habilitados e capacitados}}{\text{total de motoristas empregados}} \times 100$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	100% de conformidade = 20 Pontos <u>Entre 80 e 99%:</u> 18 Pontos <u>Abaixo de 80%</u> = 16 Pontos
Observações	

INDICADOR 5 – Manutenção Preventiva e Corretiva	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Verificar se a empresa realiza a manutenção preventiva e corretiva dos veículos conforme os prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	100% da frota com manutenção regular
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção fornecidos pela empresa contratada.
Forma de Acompanhamento	Auditoria dos registros de manutenção dos veículos
Periodicidade	Por contratação
Mecanismo de cálculo	Conformidade = $\frac{\text{nº de ônibus com manutenção em dia}}{\text{total de ônibus}} \times 100$
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	100% de conformidade = 20 Pontos <u>Entre 80 e 99%: 18 Pontos</u> <u>Abaixo de 80% = 16 Pontos</u>
Observações	-

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para cada contratação, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. 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 = $\sum$ [(Total para o Indicador 1) + (Total para o Indicador 2) + (Total para o Indicador 3) + (Total para o Indicador 4) + (Total para o Indicador 5)]

3.2. 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 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 81 a 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
Abaixo de 81 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90*
*Observação Importante: Para uma pontuação abaixo de 81 pontos a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.		

Valor devido = [(Valor previsto contrato/NE) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.3. A avaliação abaixo de 81 pontos por três vezes motivará a rescisão do contrato.

4. CHECKLIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Disponibilidade de Frota	100% de disponibilidade	20	
	Entre 80 e 99%	18	
	Abaixo de 80%	16	
2 – Condições dos Veículos	100% de conformidade	20	
	Entre 80 e 99%	18	
	Abaixo de 80%	16	
3 – Pontualidade	100% da 95%	20	
	Entre 90 e 94%	18	
	Abaixo de 90%	16	
4 – Capacitação e Conduta dos Motoristas	100% de conformidade	20	
	Entre 80 e 99%	18	
	Abaixo de 80%	16	
5 – Capacitação e Conduta dos Motoristas	100% de conformidade	20	
	Entre 80 e 99%	18	
	Abaixo de 80%	16	

Assinatura Preposto(a)	Assinatura Fiscal do Contrato

APÊNDICE A

Inspeção Externa		Condição (OK/Não OK)	Observações
Pneus	Verificar desgaste, pressão e danos (bolhas, cortes, fissuras)		
Freios	Testar o sistema de freios		
Faróis e Luzes	Checar faróis, luzes de freio, setas, luzes de emergência e traseiras		
Para-brisa e Janelas	Verificar trincas/rachaduras; testar limpadores de para-brisa		
Retrovisores	Verificar se os retrovisores estão intactos e ajustados		
Sistema de Suspensão	Inspecionar suspensão (amortecedores, molas, barra estabilizadora)		
Escape	Verificar o sistema de escape para vazamentos ou ruídos		
Condições Mecânicas		Condição (OK/Não OK)	Observações
Motor	Checar nível de óleo, fluidos e vazamentos		
Transmissão	Testar a troca de marchas (fluidez e ausência de ruídos)		
Bateria	Verificar a carga e corrosão nos terminais		
Correias e Mangueiras	Inspecionar visualmente correias e mangueiras para desgaste/rachaduras		
Segurança e Equipamentos		Condição (OK/Não OK)	Observações
Cintos de Segurança	Verificar funcionamento e disponibilidade em todos os assentos		
Extintores de Incêndio	Verificar localização, validade e pressão		
Saídas de Emergência	Testar portas/janelas de emergência e verificar sinalização		
Kit de Primeiros Socorros	Garantir presença e bom estado dos itens no kit		
Triângulo e Ferramentas	Verificar a presença de triângulo, macaco, chave de roda e ferramentas básicas		

Condições Internas		Condição (OK/Não OK)	Observações
Assentos	Verificar se estão limpos, em bom estado e com mecanismos de reclinção		
Sistema de Ar Condicionado	Testar funcionamento do ar condicionado e aquecimento		
Iluminação Interna	Checar luzes internas e luzes de leitura individuais (se disponíveis)		
Sistema de Som e Vídeo (se houver)	Testar sistemas de entretenimento		
Limpeza Geral	Verificar estado geral de limpeza (assentos, piso, janelas)		
Banheiro (se houver)	Verificar funcionamento, limpeza e suprimentos do banheiro		
Documentação e Licenças		Condição (OK/Não OK)	Observações
Documentação do Veículo	Verificar licenciamento, seguro e certificado de vistoria		
Habilitação do Motorista	Confirmar categoria D/E e validade da carteira de motorista		
Seguro	Verificar se o seguro cobre passageiros em caso de acidente		
Teste de Condução		Condição (OK/Não OK)	Observações
Frenagem	Verificar resposta dos freios e ausência de vibrações/ruídos		
Direção	Avaliar precisão da direção e ausência de folgas/ruídos		
Ruídos	Observar qualquer ruído anormal durante a condução		

Assinatura Preposto(a)	Assinatura Fiscal do Contrato e/ou Responsável pela Inspeção