



Ministério da Saúde
Secretaria-Executiva
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Superintendência do Ministério da Saúde no Ceará

ANEXO I
PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 25016.000390/2026-17

IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS							
ITEM	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
	1 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte.	2 – Deixar preencher o relatório de quilometragem percorrida.	3 - Deixar de tratar com respeito, educação e ética os passageiros do veículo.	4 – Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação.	5 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza	6 - Permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo.	7 - Usar o veículo para atender interesses próprios ou de terceiro
Finalidade	Evitar atrasos na execução dos serviços.	Acompanhamento da quilometragem percorrida.	Manter um ambiente sadio	Garantir o cumprimento das regras de trânsito.	Garantir conservação dos veículos e a saúde dos usuários	Impedir que pessoas não autorizadas façam uso dos veículos oficiais.	Impedir o uso indevido dos veículos oficiais
Meta a cumprir	Cumprir todos os cronogramas de execução dos serviços nos horários.	Preencher o relatório de percurso e quilometragem em todas as viagens realizada	Tratar todas as pessoas com respeito, educação e ética	Não cometer nenhuma infração de trânsito.	Veículo sempre limpo	Garantir que nenhuma pessoa não autorizada seja transportada.	Usar os veículos apenas nas atividades inerentes às necessidades da Instituição
Instrumento de medição	Verificação do cumprimento dos cronogramas de transporte.	Conferência dos relatórios ao fim de cada dia ou viagem realizada.	Através de um formulário de satisfação do usuário	Através de um formulário de ocorrência ou notificações de multas.	Averiguação visual realizada pela equipe de fiscalização	Uso do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)	Através do controle de entrada e saída dos veículos oficiais
Forma de acompanhamento	Através do preenchimento de formulário informando a quilometragem, destino e horários, informado pelo motorista e conferido pelo fiscal.	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica do contrato	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato.	Vistoria das atividades executadas feita pela equipe de fiscalização	Fiscalização dos passageiros e motoristas embarcados	Fiscalização das autorizações e motivos das saídas de veículos
Periodicidade	Semanal	Verificação diária e avaliação mensal	Por amostragem com avaliação mensal	Quando houver.	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal	Verificação diária e avaliação mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”.	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”	Através do Cálculo do “Fator de Qualidade”
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato.	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato	Data da Assinatura do Contrato
Formas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade".	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Não aplicável.	Não aplicável.	Multa de não prestação dos serviços prevista no item sanção do edital.	Não aplicável.	Não aplicável.	Multa prevista no item sanção do edital.	Multa prevista no item sanção do edital

INDICADOR DE QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIAS	TOTAIS
1 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte.	3	4	3	36
2 – Deixar preencher o relatório de quilometragem percorrida.	4	5	3	60
3 - Deixar de tratar com respeito, educação e ética os passageiros do veículo.	3	3	2	18
4 – Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação.	5	4	4	80
5 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza	2	3	3	18
6 - Permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo	4	5	3	60
7 - Usar o veículo para atender interesses próprios ou de terceiros	5	5	3	75
Gravidade: É analisada pela consideração da intensidade ou impacto que o problema pode causar se não for solucionado. Tais danos podem ser avaliados quantitativa ou qualitativamente. Um problema grave pode ocasionar a falência da sua empresa, na perda de clientes importantes ou mesmo em danificação da imagem pública da organização. A pontuação da gravidade varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério: 1 - sem gravidade; 2 - pouco grave; 3 - grave; 4 - muito grave; 5 - extremamente grave				
Urgência: É analisada pela pressão do tempo que existe para resolver determinada situação. Basicamente leva em consideração o prazo para se resolver um determinado problema. Pode se considerar como problemas urgentes prazos definidos por lei ou o tempo de resposta para clientes. A pontuação da urgência varia de 1 a 5 seguindo o seguinte critério: 1 - pode esperar; 2 - pouco urgente; 3 - urgente, merece atenção no curto prazo; 4 - muito urgente; 5 - necessidade de ação imediata				
Tendência: É analisada pelo padrão ou tendência de evolução da situação. Você pode analisar problemas, considerando o desenvolvimento que ele terá na ausência de uma ação efetiva para solucioná-lo. Representa o potencial de crescimento do problema, a probabilidade do problema se tornar maior com o passar do tempo. 1 - não irá mudar; 2 - irá piorar a longo prazo; 3 - irá piorar a médio prazo; 4 - irá piorar a curto prazo; 5 - irá piorar rapidamente				

INSTRUÇÃO PARA O PREENCHIMENTO DO IMR
1. As quantidades de ocorrências identificadas nos indicadores mensurados, serão inseridas na tabela “Fator de Qualidade”, na coluna “Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização”, contemplando os 7 (sete) indicadores de verificação técnica dos serviços;
2. Após este preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo Peso da Ocorrência e somadas no campo Fator de Qualidade;
3. A seguir, o valor totalizado servirá como base para indicar o ajuste no pagamento conforme a nota atingida.
Obs.: Os pesos foram definidos de acordo com a metodologia da matriz GUT divididos por 100

QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS - MENSAL			
INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização (A)	Peso por Ocorrência (B)	Total (A x B)
1 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte.		0,36	
2 – Deixar preencher o relatório de quilometragem percorrida.		0,60	
3 - Deixar de tratar com respeito, educação e ética os passageiros do veículo.		0,18	
4 – Cometimento de infração de trânsito como não portar CNH, ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, não zelar pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação,		0,80	
5 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza.		0,18	
6 - Permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo.		0,60	
7 - Usar o veículo para atender interesses próprios ou de terceiros.		0,75	
FATOR DE QUALIDADE			

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
Faixa	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
1	0,0 – 2,0	100%
2	2,1 – 3,9	99%
3	4,0 – 5,9	98%
4	6,0 – 8,9	95%
5	9,0 – 11,9	92%
6	12 – 14,9	90%
7	Acima de 15	85%