Processo:	2385/2026	**Pregão Eletrônico nº:**	90004/2026
		Contratação:	926089-247/2026
Objeto:	Registro de Preço para a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de condução de veículos oficiais do CREF4/SP, conforme demanda, durante a vigência dos contratos, de acordo com as especificações técnicas descritas no Termo de Referência.		
Contratante:	CONSELHO REGIONAL DE EDUCAÇÃO FÍSICA DA 4ª REGIÃO - CREF4/SP		
Gestor:			
Contratada:			
Responsável:			
Posto Avaliado:			
Valor Mensal:	R$ (valor por extenso)		
Data da Avaliação:		**Período Avaliado**:	

ANEXO IV – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. Este anexo é parte indissociável do CONTRATO firmado a partir instrumento convocatório e seus anexos.
2. Será adotado, durante a vigência do CONTRATO, o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG nº 05/2027.
3. 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.
4. O IMR contemplará 05 (cinco) indicadores e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do CONTRATO:

a. Indicador 01 – Fornecimento e Uso de Uniformes
b. Indicador 02 – Atrasos no Pagamento (salários, benefícios e/ou encargos legais);
c. Indicador 03 – Atraso ou Ausência de Pessoal para a Prestação dos Serviços;
d. Indicador 04 – Cometimento de Falhas Contratuais;
e. Indicador 05 – Qualidade dos Serviços Prestados;

5. Os indicadores propostos implicam em variáveis que estão sob o controle da Administração e permitem a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.
6. A fiscalização do CONTRATO acompanhará a execução dos serviços com base nos indicadores propostos, por meio dos indicadores constantes neste anexo.
7. A avaliação mensal dos indicadores será entregue ao preposto ou representante da empresa para ciência e assinatura.
8. Os pagamentos por parte da CONTRATANTE serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no IMR.
9. É vedada a realização da avaliação desse instrumento pelo preposto ou funcionário da empresa CONTRATADA.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADORES DE AVALIAÇÃO

Avaliação dos Serviços / Parâmetros Mínimos de Conformidade da Execução do Objeto	
INDICADOR 01 – FORNECIMENTO E USO DE UNIFORMES	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Metas a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do CONTRATO
Periodicidade	Registros diários, com aferição mensal do resultado
Mecanismos de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ocorrências/Pontuação:
	Ocorrências: Sem registro; Pontuação: 10 (dez)
	Ocorrências: 1 a 3; Pontuação: 08 (oito)
	Ocorrências: 4 a 7; Pontuação: 06 (seis)
	Ocorrências: 8 a 11; Pontuação: 04 (quatro)
	Ocorrências: 12 a 15; Pontuação: 02 (dois)
	Ocorrências: 16 ou mais; Pontuação: 00 (zero)
	OBS: Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajuste no pagamento, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.
INDICADOR 02 – ATRASOS NO PAGAMENTO (SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E/OU ENCARGOS LEGAIS)	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mitigar a ocorrência de atrasos nos pagamentos dos salários, benefícios e

	encargos legais, bem como as suas consequências.
Metas a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do CONTRATO
Periodicidade	Registros de ocorrência (pessoa) com aferição mensal do resultado
Mecanismos de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Atrasos/Pontuação:
	Atrasos: Sem registro; Pontuação: 25 (vinte e cinco)
	Atrasos: 1; Pontuação: 10 (dez)
	Atrasos: 2 ou mais; Pontuação: 0 (zero)
	OBS: Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.
INDICADOR 3 – ATRASO OU AUSÊNCIA DE PESSOAL PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	Garantir a execução dos serviços de transporte de passageiros
Metas a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do CONTRATO
Periodicidade	Registros por ocorrências, com aferição mensal do resultado
Mecanismos de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Atrasos ou Ausências / Pontuação:
	Atrasos ou Ausências: Sem registros; Pontuação: 15 (quinze)
	Atrasos ou Ausências: 1 a 2; Pontuação: 07 (sete)
	Atrasos ou Ausências: 3 a 4; 04 (quatro)
	Atrasos ou Ausências: 5 ou mais; Pontuação: 00 (zero)
	Tendo sido registrada a pontuação zero, além do ajusto no pagamento, será

	instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas e a consequente aplicação das sanções correspondentes, se for o caso
INDICADOR 4 – COMETIMENTO DE FALHAS CONTRATUAIS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir os níveis de qualidade na execução dos serviços e de comprometimento da CONTRATADA quanto às obrigações contratuais
Metas a Cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Por intermédio da equipe de fiscalização do CONTRATO
Periodicidade	Registros por ocorrência, com aferição mensal do resultado
Mecanismos de Cálculo	Verificação da quantidade das seguintes possíveis ocorrências registradas no mês de referência:
	A) Manter empregado sem qualificação para a execução do objeto;
	B) Suspender ou interromper a execução do objeto, salvo motivo de força maior ou caso fortuito;
	C) Destruir ou danificar bens do CREF4/SP que eventualmente tenha acesso, por culpa ou dolo de seus agentes;
	D) Utilizar dos bens do CREF4/SP que tenha em sua possa para fins diversos do objeto sem autorização formal
	E) Permitir situação que origine a possibilidade de causar ou cause dano física, lesão corporal ou de consequências letais;
	F) Não substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições;
	G) Não cumprir determinação formal da fiscalização, inclusive instrução complementar;
	H) Não apresentar, quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e/ou previdenciária;
	I) Não cumprir legislação (legal ou infralegal), ou ainda norma técnica inerente à execução do objeto;

	J) Não manter as suas condições de habilitação
	K) Apresentar documentação e/ou informação falsa; fraudar a execução da obrigação assumida; comportar-se de modo inidôneo; cometer fraude fiscal
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Ocorrências / Pontuação:
	Ocorrências: Sem registro; Pontuação: 20 (vinte)
	Ocorrências: 1; Pontuação: 7 (sete)
	Ocorrências: 2 ou mais; Pontuação: 00 (zero)
	Havendo qualquer registro de ocorrência, o ajuste no pagamento será concomitante com a instauração do competente processo administrativo para averiguação da falta, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.
INDICADOR 5 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Assegurar o nível de qualidade global da execução dos serviços
Metas a Cumprir	A maior pontuação possível
Instrumento de Medição	Pesquisa de satisfação
Forma de Acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Aferição mensal do resultado
Mecanismos de Cálculo	Conforme planilha: Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados (Condutor de Veículos)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	Conforme resultado da pesquisa (0 a 30 pontos)
	OBS: A cada verificação de baixa qualidade nos serviços prestados a CONTRATADA será notificada para não reincidir em avaliações inferiores ao limite mínimo. Constatado por 3 (três) vezes o baixo rendimento da CONTRATADA, além do ajuste no pagamento a cada constatação, será instaurado o competente processo administrativo para averiguação das faltas, e aplicação das sanções correspondentes, se for o caso.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (CONDUTOR DE VEÍCULOS)

Campo	Preenchimento
Setor Responsável	
Contrato nº	
Mês e ano de referência:	
Fiscal:	
Legendas do grau de satisfação: E = Executado; I = Insatisfatório; S = Sem Execução	

SERVIÇOS OU ATIVIDADES	GRAU DE SATISFAÇÃO
Pontualidade nas viagens	[E, I ou S]
Cumprimento das rotas planejadas	[E, I ou S]
Segurança e número de incidentes	[E, I ou S]
Satisfação dos usuários	[E, I ou S]
Comunicação e Cortesia dos Motoristas	[E, I ou S]
Manutenção do veículo (checagem e limpeza)	[E, I ou S]
Atendimento a normas de trânsito	[E, I ou S]
Gerenciamento de tempo e atendimento a emergências	[E, I ou S]
Cortesia entre os membros da equipe	[E, I ou S]
Aparência pessoal (vestuário)	[E, I ou S]

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO	PONTUAÇÃO
Ocorrências "I" e/ou "S": 0 a 3	**30 (trinta)**
Ocorrências "I" e/ou "S": 4 a 5	**15 (quinze)**
Ocorrências "I" e/ou "S": 6 ou mais	**00 (zero)**

Observações (oportunidades de melhoria da CONTRATADA):

FAIXAS DE AJUSTES DE PAGAMENTO:

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

Serviços de transporte: indicadores de 1 a 5 (pontuação máxima 100 pontos)

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, serão ajustados pela pontuação total do serviço, conforme a seguinte tabela e fórmula:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DO NÍVEL DE SERVIÇO
De 85 a 100	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 85	97% do valor previsto	0,97
De 55 a 70	95% do valor previsto	0,95
De 40 a 55	93% do valor previsto	0,93
De 25 a 40	90% do valor previsto	0,90

Abaixo de 25	87% do valor previsto, acrescido de multa.	0,87

O valor devido pelo CREF4/SP para os serviços de transporte será a multiplicação do valor previsto pelo fator de ajuste do nível de serviço.

A avaliação inferior a 25 (vinte e cinco) pontos por 3 (três) vezes, contínuas ou não, poderá haver a rescisão do contrato.

Fiscal do Contrato:

Cargo:

_____

ASSINATURA

Responsável da CONTRATADA:

Cargo:

_____

ASSINATURA

MINUTA