



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO



DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR nº 3330362/2026/DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS - SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

São José dos Campos, 13 de abril de 2026.

ANEXO III

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

DA DEFINIÇÃO

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.

Este anexo é parte indissociável do contrato celebrado a partir do Edital Pregão Eletrônico nº 90.037/2026 e de seus demais anexos.

DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de três indicadores de qualidade:

- Porcentagem de abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de abastecimentos pretendidos.
- Tempo para atendimento aos chamados (REQUISIÇÕES DE SERVIÇO).
- Falta de entrega do cartão magnético (temporário ou definitivo) no tempo hábil - 5 (cinco) dias úteis.

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

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.

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

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

INDICADOR 1 - Porcentagem de abastecimentos bem-sucedidos em relação ao total de abastecimentos pretendidos													
ITEM	DESCRIÇÃO												
Finalidade	Garantir o abastecimento dos veículos, por meio da disponibilidade do sistema e das instalações dos estabelecimentos credenciados quando no abastecimento.												
Meta a cumprir	98% ou mais de abastecimentos efetivamente realizados em comparação com o total de abastecimentos pretendidos pela CONTRATADA.												
Instrumento de medição	Abastecimentos realizados com êxito												
Forma de acompanhamento	Sistema informatizado												
Periodicidade	Mensal												
Mecanismo de Cálculo	Percentual de abastecimentos não fracassados em relação ao total de abastecimentos realizados. As = quantidade de abastecimentos bem sucedidos Af = quantidade de abastecimentos fracassados $IMR = As / (As + Af)$												
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.												
Faixas de ajuste no pagamento	<table> <tr><td>100% a 98% =</td><td>40 Pontos</td></tr> <tr><td>98,9% a 96% =</td><td>36 Pontos</td></tr> <tr><td>95,9% a 94% =</td><td>32 Pontos</td></tr> <tr><td>93,9% a 92% =</td><td>28 Pontos</td></tr> <tr><td>91,9% a 90% =</td><td>24 Pontos</td></tr> <tr><td>89,9% a 0% =</td><td>0 Pontos</td></tr> </table>	100% a 98% =	40 Pontos	98,9% a 96% =	36 Pontos	95,9% a 94% =	32 Pontos	93,9% a 92% =	28 Pontos	91,9% a 90% =	24 Pontos	89,9% a 0% =	0 Pontos
100% a 98% =	40 Pontos												
98,9% a 96% =	36 Pontos												
95,9% a 94% =	32 Pontos												
93,9% a 92% =	28 Pontos												
91,9% a 90% =	24 Pontos												
89,9% a 0% =	0 Pontos												
Sanções	Acima de 05 ocorrências ou reincidências nos meses de execução contratual estarão sujeitas a aplicação das penalidades previstas no contrato administrativo.												
Observações													

INDICADOR 2 - Tempo para atendimento aos chamados (REQUISIÇÕES DE SERVIÇO)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço.
Meta a cumprir	O tempo máximo para atendimento a chamados de determinado equipamento/sistemas em regime de urgência é em até 30 (trinta) minutos.

<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências ou Análise de relatório com requisições de Serviço não atendidas no tempo previsto, considerando o mês referente à medição.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal técnico e setorial do contrato através de livro de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Verificação da quantidade de Chamados ou Requisições de Serviço registradas com tempo de resposta superior à meta.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem atrasos (Percentual = 0) = 40 Pontos (0 % < Percentual ≤ 1,0%) = 30 Pontos  (1% < Percentual ≤ 2,5%) = 20 Pontos  (2,5% < Percentual ≤ 5,0%) = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Para os casos que se enquadrarem na faixa (2,5% < Percentual ≤ 5,0%), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
<b>Observações</b>	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo, o que será levado em conta pela fiscalização nesta análise quando for o caso.

INDICADOR 3 - Falta de entrega do cartão com chip no tempo hábil informado no edital	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais estimados necessários a execução do contrato.
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência no mês.
<b>Instrumento de medição</b>	Constatação formal de ocorrências.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pessoal. Pelo fiscal técnico e setorial do contrato através de livro de registros ou relatório encaminhado à gestão do contrato.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Identificação de ocorrência de atraso ou não reposição no mês de referência da medição.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço.
<b>faixas de ajuste no pagamento</b>	Sem Ocorrência = 20 Pontos (1 < Número de ocorrências ≤ 2) = 16 Pontos (3 < Número de ocorrências ≤ 4) = 12 Pontos (4 < Número de ocorrências ≤ 5) = 0 Pontos
<b>Sanções</b>	Para os casos que se enquadrarem na faixa (4 < Número de ocorrências ≤ 5), a fiscalização ou gestão do contrato avaliará a pertinência da solicitação para aplicação das sanções legais previstas para tais situações.
<b>Observações</b>	

#### DAS FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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”

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	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual através de processo sancionatório.
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		



Documento assinado eletronicamente por **Itala Farias Dias, Assistente em Administração**, em 13/04/2026, às 14:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida [clicando aqui](#), ou pelo endereço: "https://sei.unifesp.br/sei/controlador\_externo.php?acao=documento\_conferir&id\_orgao\_acesso\_externo=0" informando o código verificador **3330362** e o código CRC **EFE71D6B**.

Rua Talim 330 - Bairro Vila Nair - São José dos Campos - SP CEP 12231-280 - <http://www.unifesp.br>

**Referência:** Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 23089.002442/2026-19

SEI nº 3330362

Criado por [itala.farias](#), versão 15 por [itala.farias](#) em 13/04/2026 14:26:52.