



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

- 1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
- 1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
- 1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

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

- 2.1. Os serviços e produtos da Contratada serão avaliados por meio de 7 indicadores de qualidade:
 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte;
 - Tempo de resposta às solicitações da contratante;
 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza;
 - Garantir o cumprimento das regras de trânsito;
 - Não permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo;
 - Apresentar-se com identificação da empresa ou que tem autorização para fazer o transporte;
 - Manter em ordem e em funcionamento todos os itens de segurança dos veículos (luzes, extintores, triângulos, portas, janelas e cintos).
- 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.
 - 2.2.3. Para os indicadores 1,3,4,5 e 6 existe a necessidade da presença do preposto da contratada durante a visitação.
- 2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 1 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Evitar atrasos na execução dos serviços
Meta a cumprir	Cumprir todos os cronogramas de execução dos serviços nos horários
Instrumento de medição	Verificação do cumprimento dos cronogramas de transporte
Forma de acompanhamento	Através do preenchimento de formulário informando a quilometragem e horários, informado pelo motorista e conferido pelo fiscal
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Por ocorrência de atraso
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 Pontos 5 ocorrências = 10 Pontos 6 ocorrências = 8 Pontos 7 ocorrências = 6 Pontos 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ocorrências = 2 Pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante;	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço, obtendo 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.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pelo retorno das demandas através do Gestor do Contrato
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 10 Pontos 1 resposta com atraso = 9 Pontos 2 respostas com atraso = 8 Pontos 3 respostas com atraso = 7 Pontos 4 respostas com atraso = 6 Pontos 5 respostas com atraso = 5 Pontos 6 respostas com atraso = 4 Pontos 7 respostas com atraso = 3 Pontos 8 respostas com atraso = 2 Pontos 9 respostas com atraso = 1 Ponto 10 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 3 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir conservação dos veículos e a saúde dos usuários
Meta a cumprir	Veículo sempre limpo
Instrumento de medição	Averiguação visual realizada pela equipe de fiscalização
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de Cálculo	Por ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 4 - Garantir o cumprimento das regras de trânsito	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Não cometer infração de trânsito como não portar CNH, não ser displicente com relação ao cumprimento das regras de trânsito, zelando pela segurança de passageiros, pedestres e outros veículos em circulação
Meta a cumprir	Não cometer nenhuma infração de trânsito
Instrumento de medição	Através de um formulário de ocorrência ou notificações de multas
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato
Periodicidade	Quando houver
Mecanismo de Cálculo	Por ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 Pontos 5 ocorrências = 10 Pontos 6 ocorrências = 8 Pontos 7 ocorrências = 6 Pontos 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ocorrências = 2 Pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 5 - Não permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Não dar carona ou transportar pessoas alheias ao meio estudantil, exceto aquelas autorizadas pelo Setor de Transporte
Meta a cumprir	Garantir que nenhuma pessoa não autorizada seja transportada
Instrumento de medição	Fiscalização dos passageiros e motoristas embarcados
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Por ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 6 - Apresentar-se com identificação da empresa ou que tem autorização para fazer o transporte	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Identificação clara do motorista responsável
Meta a cumprir	Sempre portar documentos pessoais e crachá com seu nome e devido uniforme
Instrumento de medição	Averiguação visual realizada pela equipe de fiscalização
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Por ocorrência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 9 pontos 2 ocorrências = 8 pontos 3 ocorrências = 7 pontos 4 ocorrências = 6 pontos 5 ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

INDICADOR 7 - Manter em ordem e em funcionamento todos os itens de segurança dos veículos (luzes, extintores, triângulos, portas, janelas e cintos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança de todos os estudantes
Meta a cumprir	Sempre realizar manutenção preventiva ou corretiva dos mesmos, bem como dos demais componentes que permitam a adequada utilização do veículo
Instrumento de medição	Averiguação visual realizada pela equipe de fiscalização
Forma de acompanhamento	Verificação pela Fiscalização Técnica e Usuários do contrato
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 18 pontos 2 ocorrências = 16 pontos 3 ocorrências = 14 pontos 4 ocorrências = 12 Pontos 5 ocorrências = 10 Pontos 6 ocorrências = 8 Pontos 7 ocorrências = 6 Pontos 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ocorrências = 2 Pontos 10 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, 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 do serviço:	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5” + Pontos “Indicador 6” + Pontos “Indicador 7”.
-----------------------------	---

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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3. As avaliações abaixo de 50 pontos por três vezes poderão ensejar a rescisão do contrato.

$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

4. ITENS PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS PELA FISCALIZAÇÃO

4.1. No dia de aplicação do IMR, o gestor do contrato faz a escolha de um prédio, que pode ser por sorteio e na presença do fiscal e do preposto da empresa, para que seja avaliado pela fiscalização conforme itens abaixo:

4.2. INDICADOR 1

Pontualidade no horário estabelecido para o transporte	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição

4.3. INDICADOR 2

Tempo de resposta às solicitações da contratante	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição

4.4. INDICADOR 3

Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição

4.5. INDICADOR 4

Garantir o cumprimento das regras de trânsito	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

4.6. INDICADOR 5

Não permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição

4.7. INDICADOR 6

Apresentar-se com identificação da empresa ou que tem autorização para fazer o transporte	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição

4.8. INDICADOR 7

Manter em ordem e em funcionamento todos os itens de segurança dos veículos (luzes, extintores, triângulos, portas, janelas e cintos)	
Total de ocorrências	
Data de ocorrência	Descrição



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

5. CHECKLIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIOS (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ou mais ocorrências	0	
2	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
3	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
4	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE INFRAESTRUTURA – SETORIAL SUL

	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ou mais ocorrências	0	
5	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
6	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	9	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	7	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências	5	
	6 ocorrências	4	
	7 ocorrências	3	
	8 ocorrências	2	
	9 ocorrências	1	
	10 ou mais ocorrências	0	
7	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	18	
	2 ocorrências	16	
	3 ocorrências	14	
	4 ocorrências	12	
	5 ocorrências	10	
	6 ocorrências	8	
	7 ocorrências	6	
	8 ocorrências	4	
	9 ocorrências	2	
	10 ou mais ocorrências	0	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
ERIVELTON COSTA SOUZA - SIAPE 1508819
Diretoria de Infraestrutura - Setorial Sul - DIS/SI
Em 28/04/2024 às 22:40

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/918096?tipoArquivo=O>