



**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

<b>INDICADOR 1 - Pontualidade no horário estabelecido para o transporte</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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

<b>INDICADOR 2 - Tempo de resposta às solicitações da contratante;</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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

<b>INDICADOR 3 - Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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

<b>INDICADOR 4 - Garantir o cumprimento das regras de trânsito</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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

<b>INDICADOR 5 - Não permitir que pessoas estranhas ao serviço utilizem o veículo</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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**

<b>INDICADOR 6 - Apresentar-se com identificação da empresa ou que tem autorização para fazer o transporte</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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

<b>INDICADOR 7 - Manter em ordem e em funcionamento todos os itens de segurança dos veículos (luzes, extintores, triângulos, portas, janelas e cintos)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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**

<b>Pontualidade no horário estabelecido para o transporte</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data de ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

**4.3. INDICADOR 2**

<b>Tempo de resposta às solicitações da contratante</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data de ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

**4.4. INDICADOR 3**

<b>Manter o veículo em boas condições de higiene e limpeza</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data de ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

**4.5. INDICADOR 4**

<b>Garantir o cumprimento das regras de trânsito</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data de ocorrência</b>	<b>Descrição</b>



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

**4.6. INDICADOR 5**

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

**4.7. INDICADOR 6**

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

**4.8. INDICADOR 7**

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



**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	
<b>PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO</b>			



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>