



## **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

CAMPUS CENTRO-SERRANO

Estrada Guilherme João Frederico Kruger, S/Nº – Caramuru – 29645-000 – Santa Maria de Jetibá – ES  
27 2234-3000

### **ANEXO V**

## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR**

### **1. DO OBJETO**

**1.1** 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.

**1.2** Este adendo é parte indissociável do Contrato XX/2024 firmado a partir do Edital 01/2024 e de seus demais anexos.

### **2. JUSTIFICATIVA**

**2.1** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 4 (QUATRO) indicadores de qualidade:

INDICADOR 1 – Atendimento aos requisitos legais exigidos para execução do serviço de transporte escolar

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da Contratante

INDICADOR 3 – Alocação de veículos em conformidade com o exigido

INDICADOR 4 – Qualidade dos serviços prestados

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

**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.

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



### **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 anteriormente.

**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 (x) =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”
----------------------------------	---

**3.1.2** Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos.

**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:

Faixa de Pontuação	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
$X \geq 90$ pontos	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$ pontos	98% do valor previsto	0,98
$70 \leq X < 80$ pontos	96% do valor previsto	0,96
$60 \leq X < 70$ pontos	94% do valor previsto	0,94
$50 \leq X < 60$ pontos	92% do valor previsto	0,92
$X < 50$ pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido mensal =	[(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	