



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

INSTITUTO FEDERAL DO SUDESTE DE MINAS GERAIS
CAMPUS MANHUAÇU

Rodovia BR 116, Km 589,8 - Distrito Realeza, Manhuaçu - MG, 36909-300
(33) 3333-0100

ANEXO VI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação de serviços e deverá ser efetuado ao final de cada solicitação de transporte realizado pela CONTRATADA, de forma a gerar relatórios que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR tem como objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação de serviços.

Caso se tenham uma nota abaixo do mínimo para aceitação completa, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

3. CRITÉRIOS

3.1. Para aferição da qualidade na prestação dos serviços durante toda a viagem, serão avaliados os seguintes critérios:

nº	Critério	Descrição	Nota (0 a 5)
1	Comportamento e apresentação do motorista	Volume do som na cabine, interação com os passageiros, identificação do motorista, auxílio no acesso ao bagageiro, uso do celular, e demais condutas gerais.	
2	Direção do veículo pelo motorista	Forma de condução do veículo durante toda a viagem.	
3	Apresentação do veículo	Condição do veículo quanto à estética, pneus, condições estruturais, cintos de segurança, sistema de som, etc.	
4	Higiene do veículo	Condição do veículo quanto a limpeza interna e externa, higienização do banheiro, higienização dos bancos, etc.	
5	Pontualidade do Motorista	Cumprimento dos horários com pontualidade.	
6	Rota realizada	Realizou a rota alinhada com o(a) servidor(a) responsável pela viagem.	
Nota Total			

Parâmetros das **NOTAS**: (5) Ótimo; (4) Bom; (3) Regular; (2) Insatisfatório; (1) Ruim; (0) Não realizado

3.2. A cada viagem o(a) servidor(a) responsável pela viagem, juntamente com a fiscalização da CONTRATANTE, realizará o preenchimento dos 6 (seis) critérios apresentados na tabela acima.

3.3. No ateste da nota fiscal, a fiscalização, juntamente com o(a) servidor(a) responsável pela viagem, indicará o pagamento conforme o somatório de pontos obtidos na prestação do serviço. O pagamento seguirá a seguinte ordem:

Nota	Pagamento
Nota entre 24 e 30	Pagamento 100% da nota fiscal
Nota entre 21 e 23	Pagamento 90% da nota fiscal
Nota entre 18 e 20	Pagamento 80% da nota fiscal
Nota entre 15 e 17	Pagamento 70% da nota fiscal
Nota 14 ou abaixo	Pagamento 50% da nota fiscal

4. OBSERVAÇÕES

4.1. Em caso de 2 (duas) ocorrências com pontuação igual ou abaixo da nota 14, a CONTRATANTE poderá implementar o processo de rescisão de contrato.

4.2. Caso o(a) servidor(a) responsável pela viagem observe que o veículo ou o motorista não apresentam condições de iniciar a prestação do serviço, poderá informar a fiscalização da CONTRATANTE e solicitar a CONTRATADA a substituição do veículo, ou do motorista, ou de ambos.

4.3. Caso o(a) servidor(a) responsável pela viagem observe que durante o percurso da viagem o motorista não apresenta condições de prestação do serviço, seja pela condução do veículo de forma incompatível ou, seja por qualquer outro comportamento diferente do esperado para prestação do serviço, poderá entrar em contato com a fiscalização da CONTRATANTE, informar o ocorrido, e caso seja necessário, solicitar à CONTRATADA a substituição do motorista.

4.4. Caso não ocorrida a viagem por falta de apresentação de documentação ou outro motivo não justificável e notificado pela CONTRATADA, poderá ser atribuído Nota 0 no IMR.

Manhuaçu/MG, xx de xxxxxxxx de 202x

Responsável pela Viagem

Fiscal /Substituto do Contrato