

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR SEI Nº 26127419/2025 - SEPROT.USP.ASP

Joinville, 15 de julho de 2025.

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO E QUALIDADE**1. DEFINIÇÃO**

1.1 - Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços e medição de resultados, contendo indicadores, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento dos serviços estabelecidas;

1.2 - A fiscalização técnica avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento (glosa) no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA: a) Não produzir os resultados acordados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou b) Deixar de utilizar materiais/equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à contratada.

1.3 - A utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

1.4 - Durante a execução do objeto, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

1.5 - A Comissão de Acompanhamento e Fiscalização - CAF deverá apresentar à CONTRATADA a IMR mensal para manifestação e eventual nova avaliação pela CAF. a) A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador; e b) Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório e termo de contrato.

1.6 - O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços, sendo vedado atribuir à CONTRATADA a avaliação;

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO (IMR)**IMR - Instrumento de Medição de Resultado e Qualidade do Serviço de Rastreamento e Monitoramento veicular****Uso da Fiscalização Administrativa e Técnica****PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS RASTREAMENTO E MONITORAMENTO VEICULAR****Secretaria****Unidade****Endereço****Contratada****Tipo e**

Quantidade de Serviços Contratados			
Mês de Referência			
Indicador	Serviço	Quantidade de Ocorrência/Pontos	Nota - 0 a 10 (Em caso de desconto, é necessário Justificar)
1	Precisão do sistema de rastreamento em determinar a localização exata do veículo em tempo real e sua capacidade de rastreamento em diferentes condições (urbano, rural, áreas remotas). - Verificada a quantidades de ocorrências por usuário por mês.	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia = 08 pontos 02 ocorrências/dia = 06 pontos 03 ocorrências/dia = 04 pontos 04 ocorrências/dia = 02 pontos 05 ocorrências/dia = 00 pontos	
2	Acesso a interface do usuário do sistema de rastreamento e sua facilidade de uso para os operadores cadastrados, garantindo que as informações sejam acessíveis e compreensíveis. - Verificada a quantidades de ocorrências por usuário por mês.	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	
3	Disponibilidade do serviço de rastreamento, garantindo que o sistema esteja operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atender às necessidades da Administração Municipal em tempo real. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês.	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	
4	Avaliação da qualidade do suporte técnico oferecido pelo provedor de serviço, incluindo prontidão para resolver problemas técnicos e fornecer assistência quando necessário. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	
5	Confiabilidade e durabilidade dos dispositivos de rastreamento instalados nos veículos, garantindo seu funcionamento adequado em longo prazo - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	
6	Atendimento e Comunicação com o Preposto. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos	

		05 ocorrências/mês = 00 pontos	
7	Atendimento às solicitações administrativas (cumprimento de prazo de resposta, prazos na troca dos equipamentos, envio de relatórios e outros) - Verificada a quantidades de ocorrências por solicitação e por dia de descumprimento do prazo ou não envio da solicitação	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/solicitação/dia = 08 pontos 02 ocorrências/solicitação/dia = 06 pontos 03 ocorrências/solicitação/dia = 04 pontos 04 ocorrências/solicitação/dia = 02 pontos 05 ocorrências/solicitação/dia = 00 pontos	
8	Realização da troca dos equipamentos quando solicitados que não estiverem em funcionamento adequado, dentro do prazo contratual. - Verificada a quantidades de ocorrências por solicitação e por dia de descumprimento do prazo ou não envio da solicitação	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/solicitação/dia = 08 pontos 02 ocorrências/solicitação/dia = 06 pontos 03 ocorrências/solicitação/dia = 04 pontos 04 ocorrências/solicitação/dia = 02 pontos 05 ocorrências/solicitação/dia = 00 pontos	
9	Informações sobre a proteção das informações dos rastreamentos realizados e a integridade das informações contra acesso não autorizados; - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/dia= 08 pontos 02 ocorrências/dia= 06 pontos 03 ocorrências/dia= 04 pontos 04 ocorrências/dia= 02 pontos 05 ocorrências/dia= 00 pontos	
10	Demais itens e serviços do Termo de Contrato. - Verificada a quantidades de ocorrências por mês	Sem ocorrências = 10 pontos 01 ocorrências/mês = 08 pontos 02 ocorrências/mês = 06 pontos 03 ocorrências/mês = 04 pontos 04 ocorrências/mês = 02 pontos 05 ocorrências/mês = 00 pontos	
Justificativa para descontos ou comentários e observações:			
Total			

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

2.1 A qualidade dos serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio dos indicadores conforme tabela do item 1.

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

a) Cada indicador contribui com uma quantidade de pontos de qualidade de 0 (zero) e 10 (dez) os quais resultarão em valores finais entre 0 (zero) e 100 (cem).

INDICADOR 1 - Precisão do sistema de rastreamento em determinar a localização exata do veículo em tempo real e sua capacidade de rastreamento em diferentes condições (urbano, rural, áreas remotas).

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta	Perseguir o cumprimento integral dos serviços de rastreamento e monitoramento oferecendo a

a cumprir	localização exata e em tempo real do veículo rastreado.
Instrumento de medição	Constatação via sistema.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato e operadores cadastrados no sistema com acesso aos serviços.
Periodicidade	Por amostragem, de acordo com as pesquisas realizadas.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 2 - Acesso a interface do usuário do sistema de rastreamento e sua facilidade de uso para os operadores cadastrados, garantindo que as informações sejam acessíveis e compreensíveis.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Medir a facilidade de acesso o tempo que o sistema leva para fornecer as informações solicitadas pelo operador, garantindo uma resposta rápida em situações de emergência
Instrumento de medição	Constatação através do sistema.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato e operadores cadastrados no sistema com acesso aos serviços.
Periodicidade	Sempre que o sistema for acessado.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 3 - Disponibilidade do serviço de rastreamento, garantindo que o sistema esteja operacional 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atender às necessidades da Administração Municipal em tempo real.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir o funcionamento do rastreamento 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Instrumento de medição	Constatação através do Sistema
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato e operadores cadastrados no sistema com acesso aos serviços.
Periodicidade	Por amostragem
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 4 - Avaliação da qualidade do suporte técnico oferecido pelo provedor de serviço, incluindo prontidão para resolver problemas técnicos e fornecer assistência quando necessário.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir que os usuários do serviço de rastreamento e monitoramento possuam suporte técnico sempre que necessário.
Instrumento de medição	Constatação in loco.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem ou ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 5 - Confiabilidade e durabilidade dos dispositivos de rastreamento instalados nos veículos, garantindo seu funcionamento adequado em longo prazo.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Atendimento da Contratada quanto as solicitações feitas em relação ao serviços prestados, como troca de equipamentos ou empregados com eventuais desempenhos insuficientes, cobertura de falta dos empregados em tempo hábil e previsto, ocorrências registradas em relação ao serviço ou aos postos nas unidades, tempo de resposta e resolução das solicitações ou ocorrências, definição de rotinas de trabalho etc.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 6 - Atendimento e Comunicação com o Preposto.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Atendimento e comunicação com o Preposto da contratada, nas atribuições que lhe são cabíveis, na resolução das demandas e na devida resposta ou comunicações necessárias, nos prazos previstos.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/ Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação ao preposto.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 7 - Atendimento às solicitações administrativas (cumprimento de prazo de resposta, prazos na troca dos equipamentos, envio de relatórios e outros)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir que a Contratada cumpra com os prazos dispostos nos instrumentos contratuais, mensurando a agilidade no atendimento às solicitações efetuadas pelo CONTRATANTE, prazos de resposta, envio de documentação nos prazos e modelos previstos ou solicitados pela Contratante etc.
Instrumento de medição	Constatação formal
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento ou solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 8 - Realização da troca dos equipamentos quando solicitados que não estiverem em funcionamento adequado, dentro do prazo contratual.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir que a Contratada cumpra os instrumentos contratuais, mensurando o cumprimento dos prazos previstos no atendimento às solicitações efetuadas pelo CONTRATANTE.
Instrumento de medição	Constatação formal

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por evento ou solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 9 - Informações sobre a proteção das informações dos rastreamentos realizados e a integridade das informações contra acesso não autorizados;	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Perseguir o cumprimento integral quanto ao sigilo de todas as informações, conforme preconiza a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)
Instrumento de medição	Constatação in loco ou constatação formal por ocorrência
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato.
Periodicidade	Por amostragem
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

INDICADOR 10 - Demais itens e serviços do Termo de Contrato.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade e meta a cumprir	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço, a satisfação no serviço prestado, bem como mensurar eventuais ocorrências de inadimplemento das obrigações contratuais diversas.
Instrumento de medição	Constatação formal por ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal/Subfiscal do Contrato e operadores cadastrados no sistema com acesso aos serviços.
Periodicidade	Por constatação por ocorrência
Mecanismo de Cálculo	Nota de 0 (zero) a 10 (dez) sendo “10” o serviço prestado corretamente de forma integral conforme contrato e “0” o serviço totalmente não prestado.

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.

3.2 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.

3.3 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 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 70 a 79 pontos	80% do valor previsto	0,80
De 50 a 69 pontos	70% do valor previsto	0,70
Abaixo de 50 pontos	60% do valor previsto	0,60

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

3.4 A avaliação **abaixo de 50 pontos** poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Cezar Butzge, Coordenador(a)**, em 15/07/2025, às 15:50, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Silvia Moreira da Silva, Servidor(a) Público(a)**, em 16/07/2025, às 08:09, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Isaias Stremel de Almeida, Gerente**, em 17/07/2025, às 13:15, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Rodolfo Lauro Weinert, Diretor (a) Executivo (a)**, em 18/07/2025, às 08:48, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Rogerio Rigo, Secretário (a)**, em 18/07/2025, às 09:41, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o código verificador **26127419** e o código CRC **1E43210D**.

Rua Caçador, 112 - Bairro Anita Garibaldi - CEP 89203-610 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

23.0.074348-0

26127419v2