

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis para a avaliação da execução contratual dos serviços de gestão integrada de frota, abrangendo manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e insumos, por meio de sistema informatizado e rede credenciada. O IMR servirá como base para a aprovação de pagamentos, aplicação de eventuais multas, prorrogação de prazo e renovação do contrato, em conformidade com os princípios da administração pública e as diretrizes do Estudo Técnico Preliminar nº 01/2025.

2. ESTRUTURA DO INSTRUMENTO

O IMR está estruturado em três dimensões de avaliação, com indicadores quantitativos e qualitativos, metas de desempenho, métodos de coleta de dados e periodicidade de avaliação:

1. Desempenho Operacional

2. Conformidade Técnica e Econômica

3. Regularidade Administrativa e Suporte ao Contrato

Cada indicador possui meta mínima aceitável, meta de referência (esperada) e meta de excelência, com critérios de pontuação para composição de um Índice de Desempenho Global (IDG).

3. DIMENSÃO 1: DESEMPENHO OPERACIONAL

Avalia a eficiência, agilidade e disponibilidade dos serviços prestados pela contratada.

Indicador	Definição e Método de Medição	Meta Mínima	Meta Esperada	Meta de Excelência	Fonte de Dados	Periodicidade
3.1 Tempo médio de liberação da autorização no sistema	Tempo médio, em horas úteis, entre a solicitação de manutenção e a liberação da autorização no sistema.	≤ 48 horas	≤ 24 horas	≤ 12 horas	Sistema informatizado / logs de operação	Mensal
3.2 Tempo médio de aprovação de orçamentos de manutenção	Tempo médio, em dias úteis, entre o envio dos orçamentos pela contratada e sua disponibilização para análise na unidade.	≤ 5 dias	≤ 3 dias	≤ 1 dia	Sistema informatizado / histórico de solicitações	Mensal
3.3 Índice de disponibilidade da rede credenciada	Percentual de oficinas credenciadas em pleno funcionamento e aptas a atender solicitações em relação ao total credenciado.	≥ 85%	≥ 90%	≥ 95%	Relatório da contratada + Auditoria amostral	Trimestral
3.4 Efetividade na execução de serviços	Percentual de manutenções solicitados que foram efetivamente realizados pela	≥ 90%	≥ 95%	≥ 98%	Sistema informatizado / Relatórios de falhas	Mensal

	rede credenciada, sem recusa ou falha operacional.					
3.5 Confiabilidade do sistema informatizado	Percentual de operações processadas com sucesso, sem falhas técnicas ou necessidade de contingência.	≥ 95%	≥ 97%	≥ 99%	Logs do sistema / Relatórios de suporte	Mensal
3.6 Controle e integridade das informações	Percentual de transações com dados completos, válidos e auditáveis (hodômetro, condutor, tipo de serviço, nota fiscal vinculada).	≥ 95%	≥ 98%	100%	Auditoria do sistema	Mensal

4. DIMENSÃO 2: CONFORMIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA

Avalia a aderência aos padrões técnicos, preços de referência e qualidade da gestão dos dados.

Indicador	Definição e Método de Medição	Meta Mínima	Meta Esperada	Meta de Excelência	Fonte de Dados	Periodicidade
4.1 Aderência aos preços de referência	Percentual de peças adquiridas com preço igual ou inferior ao praticado à vista no mercado local ou às tabelas de referência.	≥ 85%	≥ 90%	≥ 95%	Notas fiscais / Pesquisa de mercado	Mensal
4.2 Percentual de notas fiscais aprovadas sem inconsistência	Percentual de notas fiscais entregues pela contratada que são aceitas na conferência contábil-administrativa sem divergência de dados, valores ou serviços não autorizados.	≥ 90%	≥ 95%	≥ 98%	Sistema contábil / Fiscalização administrativa	Mensal
4.3 Rastreabilidade de peças e serviços	Percentual de manutenções com documentação completa contendo: descrição do serviço, peças utilizadas (código, lote, fornecedor), tempo de mão de obra e assinatura do técnico responsável	≥ 90%	≥ 95%	≥ 100%	Relatórios técnicos / Auditoria	Mensal

5. DIMENSÃO 3 – REGULARIDADE ADMINISTRATIVA E SUPORTE AO CONTRATO

Avalia sustentabilidade do serviço, suporte técnico e conformidade legal.

Indicador	Definição e Método de Medição	Meta Mínima	Meta Esperada	Meta de Excelência	Fonte de Dados	Periodicidade
5.1 Disponibilidade do sistema informatizado	Percentual de tempo em que o sistema permanece operacional e acessível (uptime), excluindo manutenções programadas com aviso prévio.	≥ 98%	≥ 99%	≥ 99,5%	Logs de acesso / Monitoramento técnico	Mensal
5.2 Treinamento e suporte aos fiscais	Número de treinamentos realizados e percentual de solicitações de suporte resolvidas em até 4 horas úteis.	1 treinamentos o semestral + ≥ 80% dos chamados resolvidos	2 treinamentos + ≥ 90% dos chamados resolvidos	2 treinamentos + 1 visita presencial + ≥ 95% dos chamados resolvidos	Relatórios da contratada	Semestral
5.3 Entrega de relatórios gerenciais periódicos	Percentual de relatórios obrigatórios entregues dentro do prazo estipulado (até o 5º dia útil do mês seguinte).	≥ 90%	≥ 95%	100%	Registro de entrega / Sistema	Mensal
5.4 Regularidade fiscal e trabalhista da contratada	Verificação da manutenção da regularidade fiscal e trabalhista durante toda a vigência do contrato (Certidões negativas, CNDT, FGTS).	100% dos documentos válidos	100%	100% + relatório de compliance	Documentação apresentada	Trimestral

6. SISTEMA DE PONTUAÇÃO E APLICAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1 Cálculo do Índice de Desempenho Global (IDG)

Cada indicador será pontuado conforme a escala:

- **Excelência:** 1,0 ponto
- **Esperada:** 0,8 ponto
- **Mínima:** 0,6 ponto
- **Abaixo da mínima:** 0,0 ponto

Composição do IDG:

- Desempenho Operacional: peso 40%
- Conformidade Técnica e Econômica: peso 40%
- Regularidade Administrativa: peso 20%

Fórmula:

$$\text{IDG} = (\Sigma \text{ pontos operacionais} \times 0,4) + (\Sigma \text{ pontos técnicos} \times 0,4) + (\Sigma \text{ pontos administrativos} \times 0,2)$$

6.2 Critérios de Aplicação

IDG	Resultado	Consequência
≥ 0,90	Excelente	Pagamento integral + certificado de desempenho
≥ 0,80	Satisfatório	Pagamento integral
≥ 0,70	Parcialmente satisfatório	Pagamento com ressalvas; exigência de plano de melhoria
< 0,70	Insatisfatório	Retenção de 20% do valor mensal; notificação formal; plano de recuperação em 30 dias

6.3. Multas e Sanções

- **Por indicador abaixo da meta mínima:** multa de 0,5% do valor mensal faturado por indicador, limitada a 5% ao mês.
- **IDG abaixo de 0,70 por dois meses consecutivos:** instauração de processo administrativo para rescisão contratual por descumprimento parcial reiterado.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Instrumento de Medição de Resultados assegura que a contratação atenda aos objetivos estratégicos da UFRN: eficiência operacional, transparência, economicidade e continuidade das ações de ensino, pesquisa e extensão. A adoção de critérios objetivos e automatizados fortalece o controle interno, permite a gestão por resultados e promove a melhoria contínua dos serviços.

A contratada será comunicada formalmente deste IMR no ato da assinatura do contrato e deverá integrar seus processos internos às exigências aqui estabelecidas.