“Apêndice A”
Instrumento de Medição dos Resultados (IMR):

INDICADOR	
Qualidade dos serviços prestados	
Finalidade	Garantir um atendimento efetivo às demandas de manutenção preventiva e corretiva nos veículos de propriedade do COLOG.
Metas a Cumprir	Por demanda do serviço.
Instrumentos de Medição	A execução dos serviços será avaliada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, nos aspectos constantes nos itens subsequentes: - Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada; - Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigida; - A qualidade de materiais utilizados; - A adequação dos serviços prestados aos prazos de execução estabelecidos; - O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.
Forma de Acompanhamento	Monitorar e fiscalizar os prazos pactuados para a execução de serviços preventivos e corretivos nos veículos, previstos no manual do condutor fornecido pelo fabricante e outras diretrizes de manutenção incorporadas a este Termo de Referência.
Periodicidade	Por Ordem de Serviço (OS) emitida
Mecanismo de cálculo	Cada atividade e irregularidade serão verificadas e valoradas individualmente, sendo atribuído determinado grau correspondente, respectivamente, à qualidade do serviço prestado e às penalidades para as infrações cometidas.
Início de Vigência	Data da assinatura da Ata de Registro de Preços.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO			
Muito Bom	Bom	Regular	Péssimo
5 Pontos	3 Pontos	2 Pontos	0 Pontos
Módulos	Itens Avaliados		
A	Material / Equipamento	A1 – Material / Equipamento necessário à execução do serviço	
	Produtos	A2 – Produtos utilizados	
	Técnicas	A3 – Técnicas desenvolvidas	
B	Qualidades dos profissionais	B1 – Uniformidade da equipe	
C	Prazos	C1 – Cumprimento dos prazos	
D	Inspeção dos serviços	D1 – Avaliação da estrutura da Oficina	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	
MÓDULO – A	
A1 - MATERIAL / EQUIPAMENTO NECESSÁRIO À EXECUÇÃO DO	Pontos

SERVIÇO	
A contratada possui todos os materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços em bom estado de conservação e estão de acordo com as normas de segurança no trabalho e normas ambientais vigentes.	5
A contratada possui todos os materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços e estão de acordo com as normas de segurança no trabalho e ambientais vigentes, mas necessitam de reparos.	3
A contratada não possui todos os materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços, mas consegue executar por através de meios alternativos o serviço respeitando todas as normas de segurança no trabalho e ambientais vigentes, mas necessitam de reparos.	2
A contratada não possui todos os materiais e equipamentos necessários à execução dos serviços.	0
A2 - PRODUTOS UTILIZADOS	Pontos
Todos os produtos estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, óleo lubrificante, fluidos, dentre outros.	5
A maioria dos produtos está sendo aplicado segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, óleo lubrificante, fluidos, dentre outros.	3
Todos os produtos estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos: peças em geral, entretanto, o óleo lubrificante, fluidos, dentre outros, não estão dentro das especificações do fabricante.	2
Os produtos não estão sendo aplicados segundo as especificações do fabricante de cada marca de veículos.	0
A3 - TÉCNICAS DESENVOLVIDAS	Pontos
A técnica está correta, segundo as recomendações estabelecidas no manual do fabricante, e os serviços estão sendo prestados a contento.	5
A técnica está parcialmente correta, porém, os serviços estão sendo prestados a contento.	3
Existem alguns erros graves na realização da técnica e os serviços estão sendo prejudicados.	2
A técnica está incorreta e os serviços não estão sendo prestados a contento.	0
MÓDULO – B	
B1 - UNIFORMIDADE DA EQUIPE	Pontos
Os serviços são executados por funcionários capacitados, em quantidades suficientes para atender a demanda.	5
Os serviços são executados por funcionários capacitados, porém, em quantidades insuficientes para atender a demanda.	3
Os serviços são executados por funcionários com capacitação precária, em quantidades insuficientes para atender a demanda.	2
Os serviços são executados por funcionários incapacitados, em quantidades insuficientes para atender a demando e ocorrem atrasos que prejudicam as atividades de cunho administrativo deste Órgão.	0
MÓDULO – C	
C1 - CUMPRIMENTO DOS PRAZOS	Pontos
A manutenção dos veículos tem ocorrido dentro dos parâmetros e a rotina preconizada, de acordo com a ocorrência.	5
A manutenção dos veículos tem ocorrido dentro dos parâmetros e a rotina preconizada, sendo verificado, eventualmente, a ocorrência de atrasos.	3
A manutenção dos veículos tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido.	2
A manutenção dos veículos não tem ocorrido de acordo com o estabelecido.	0

MÓDULO – D	
D1 - AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA DA OFICINA	Pontos
Estrutura adequada, ferramental completo, serviço de qualidade, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	5
Estrutura adequada, necessitando de limpeza, ferramental completo, serviço de qualidade, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	3
Estrutura adequada, necessitando de limpeza, ferramental incompleto, funcionários capacitados em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	2
Estrutura inadequada, mas com presença de sujidade, ferramental incompleto, funcionários necessitando de treinamento e capacitação em mecânica geral, eletricidade, injeção eletrônica, pintura, lanternagem e funilaria de autos, dentre outras.	0

- Cálculo de avaliação:

CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DO RESULTADO DA AVALIAÇÃO		
Total de pontos dos Módulos	Peso de avaliação	Pontuação máxima obtida
A (15)	2,5	36,0
B (5)	2,5	12,5
C (5)	1,0	5,0
D (5)	3,0	15,0
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		68,5

- Fórmula para cálculo:

(A x 2,5) + (B x 2,5) + C + (D x 3) = E

A = Soma da pontuação obtida no Módulo A
B = Soma da pontuação obtida no Módulo B
C = Soma da pontuação obtida no Módulo C
D = Soma da pontuação obtida no Módulo D
E = Nota final obtida após realização dos cálculos da fórmula

Tabela de glosas pelos níveis de serviços alcançados:

Pontuação atingida	Percentual da glosa	Pontuação atingida	Percentual da glosa	Pontuação atingida	Percentual da glosa
Entre 68,5 a 61	0%	61	0%	60	1,6%
59	3,3%	58	4,9%	57	6,6%
56	8,2%	55	9,8%	54	11,5%

53	13,1%	52	14,8%	51	16,4%
50	18,0%	49	19,7%	48	22,3%
47	23,0%	46	24,6%	45	26,2%
44	27,9%	43	29,5%	42	31,1%
41	32,8%	40	34,4%	39	36,1%
38	37,7%	37	39,3%	36	41,0%
35	42,6%	34	44,3%	33	45,9%
32	47,5%	31	49,2%	30	50,8%
< 30	**Inexecução parcial da avença**				

1.1 Nos termos do item 1, do Anexo VIII - A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.1.1 Não produziu os resultados acordados;

1.1.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

1.1.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.