



ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DO OBJETO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 Este anexo é parte indissociável do Contrato XX/2025 firmado em decorrência do Pregão Eletrônico SRRF08 nº XXXX/2025 e de seus demais anexos.

1.3 A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

1.4 A medição da qualidade dos serviços prestados será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliado.

2. FORMA DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada deste IMR.

O valor devido a título de pagamento à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das seguintes avaliações:

ITEM	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
Pontualidade	Atraso de até 15 minutos	2
	Atraso entre 15 e 30 minutos	3
	Atraso superior a 30 minutos	4
Qualidade do serviço prestado	Condições gerais do veículo (revestimento dos bancos, ruídos, sujeira etc)	1
	Motorista com uniforme irregular	1
	Motorista com comportamento ríspido com passageiros	2
	Ar condicionado sem funcionar	2

3. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

PONTUAÇÃO TOTAL	PAGAMENTO
Até 4	100%
De 5 a 7	95%
De 8 a 10	90%