



ANEXO VI - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. OBJETIVO

O presente IMR estabelece critérios objetivos para a avaliação da qualidade dos serviços de gerenciamento informatizado de abastecimento e lavagem da frota da CODEVASF, vinculando o percentual de liberação da fatura ao desempenho da contratada, aferido por meio da pontuação obtida nos indicadores de avaliação.

2. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação mensal será realizada com base em três indicadores.

Indicador 1 – Disponibilidade Operacional

Refere-se ao número de ocorrências de indisponibilidade registradas. Será considerada indisponibilidade qualquer interrupção do sistema que impeça o registro de abastecimentos, a consulta de informações ou a emissão de relatórios por período superior a 30 minutos, acompanhada de registros formais da fiscalização e, quando possível, de prints, e-mails ou protocolos.

Evidências

Critério	Evidência
Nenhuma indisponibilidade registrada no mês	Registros da fiscalização
Até 1 indisponibilidade	Prints, chamados ou e-mails
Até 3 indisponibilidades	Prints, chamados ou e-mails
Mais de 3 indisponibilidades	Prints, chamados ou e-mails

Pontuação

Nível	Critério	Pontuação
Ótimo	Nenhuma indisponibilidade	100
Bom	Até 1 indisponibilidade	90
Regular	Até 3 indisponibilidades	80
Ruim	Mais de 3 indisponibilidades	50

Indicador 2 – Atendimento e Suporte

Refere-se à capacidade da contratada de oferecer, com agilidade, suporte para a resolução de problemas relacionados aos serviços prestados. A avaliação será realizada considerando o tempo médio de resposta aos chamados registrados no período de apuração.

Evidências

Critério	Evidência
Até 1 hora útil	Diferença entre o horário de envio e o horário da resposta
Até 4 horas úteis	Idem
Até 24 horas úteis	Idem
Acima de 24 horas úteis	Idem

Pontuação

Nível	Critério	Pontuação
Ótimo	Até 1 hora útil	100
Bom	Até 4 horas úteis	90
Regular	Até 24 horas úteis	80
Ruim	Superior a 24 horas úteis	50



Indicador 3 – Relatórios Gerenciais

Refere-se ao envio dos relatórios gerenciais dentro do prazo estabelecido.

Evidências

Critério	Evidência
Entregue dentro do prazo	E-mail ou sistema
Até 2 dias de atraso	Data de envio
Até 5 dias de atraso	Data de envio
Acima de 5 dias de atraso	Data de envio

Pontuação

Nível	Critério	Pontuação
Ótimo	Entregue dentro do prazo	100
Bom	Até 2 dias de atraso	90
Regular	Até 5 dias de atraso	80
Ruim	Acima de 5 dias de atraso	70

A fiscalização poderá solicitar à contratada os registros necessários para a comprovação dos indicadores avaliados, sem prejuízo da utilização de documentos produzidos pela própria fiscalização.

3. METODOLOGIA DE APURAÇÃO

A aplicação dos critérios de avaliação dos serviços resultará em uma pontuação final cujo teto será de 100 (cem) pontos, correspondente à média das pontuações obtidas em cada indicador avaliado.

$$\text{Nota Final} = (I1 + I2 + I3) \div 3$$

4. RESULTADO DA AVALIAÇÃO

Nota Final	Percentual de Liberação
95 a 100	100%
90 a 94,99	95%
80 a 89,99	90%
70 a 79,99	80%

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Cabe ao Fiscal do Contrato, mensalmente, com base nas avaliações realizadas durante o período de referência, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente ao mês de prestação dos serviços.

Somente após o cálculo dos valores liberados para pagamento, considerando as glosas e os descontos eventualmente aplicáveis, o fiscal administrativo ou o gestor do contrato deverá informar à contratada o valor devido para emissão da nota fiscal.

As notas serão automaticamente zeradas ao final de cada ciclo de avaliação mensal, reiniciando-se a apuração para o período subsequente.