ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA)

Processo SISLOG nº 121142 — Processo SEI nº 202600005021028

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de locação de veículos automotores, sem motorista e sem fornecimento de combustível, para atendimento das necessidades da SECOM/GO.

1. DO OBJETO E DA FINALIDADE DO INSTRUMENTO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece os indicadores, as metas, os critérios de aceitação e os mecanismos de aferição da qualidade dos serviços contratados, bem como as adequações de pagamento por eles condicionadas, nos termos do art. 6º, inciso LIV, e do art. 144 da Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.2. A aferição de que trata este Anexo tem por finalidade assegurar que a execução contratual observe os padrões mínimos de qualidade, disponibilidade e segurança exigidos pelo objeto, vinculando o pagamento ao resultado efetivamente entregue, e não à mera disponibilização formal da frota.

1.3. As adequações de pagamento decorrentes deste IMR possuem natureza de glosa, correspondendo à redução do valor devido em razão de serviço não prestado ou prestado em desconformidade com o pactuado, não se confundindo com as sanções administrativas previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021, que poderão ser aplicadas cumulativamente, observado o devido processo legal.

1.4. A aplicação das glosas previstas neste Anexo não exonera a contratada da obrigação de sanar o descumprimento verificado, nem afasta sua responsabilidade por perdas e danos eventualmente causados à Administração ou a terceiros.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Para os fins deste Anexo, considera-se:

a) Período de apuração: o mês de referência da medição, coincidente com o período de faturamento dos serviços;

b) Veículo indisponível: aquele que, por qualquer motivo — pane, avaria, manutenção, revisão, sinistro, furto, roubo ou pendência documental —, não esteja em condições de uso imediato e seguro pela SECOM/GO;

c) Veículo substituto: aquele disponibilizado pela contratada em razão da indisponibilidade de veículo integrante da frota contratada, devendo atender integralmente às especificações técnicas constantes do Termo de Referência;

d) Descumprimento: o não atendimento da meta ou do critério de aceitação fixado para determinado indicador, apurado no respectivo período de aferição;

e) Pontuação: o valor numérico atribuído a cada indicador, a ser computado quando verificado o descumprimento da meta correspondente.

3. DOS INDICADORES, METAS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

3.1. A qualidade dos serviços será aferida segundo as dimensões, indicadores, metas, periodicidades e fontes de verificação constantes da Tabela 1, atribuindo-se ao respectivo descumprimento a pontuação nela indicada:

TABELA 1 — INDICADORES DE DESEMPENHO E PONTUAÇÃO

Dimensão Avaliada	Indicador	Meta / Critério de Aceitação	Periodicidade	Fonte de Verificação	Pontuação por Descumprimento
Disponibilidade Operacional	% de veículos disponíveis em relação ao total contratado	≥ 95%	Mensal	Relatórios do sistema de gestão de frota da contratada / registros da fiscalização da SECOM/GO	**5**
Tempo de Substituição	% de substituições de veículo indisponível realizadas no prazo contratual	100% em até 24 (vinte e quatro) horas, para todos os veículos da frota	Mensal	Registros de chamados / ordens de serviço / atestos da fiscalização	**5**
Segurança	% de veículos com equipamentos de segurança	100%	Trimestral	Vistorias da	**5**

Dimensão Avaliada	Indicador	Meta / Critério de Aceitação	Periodicidade	Fonte de Verificação	Pontuação por Descumprimento
Veicular	obrigatórios e contratados em pleno funcionamento			fiscalização da SECOM/GO	
Monitoramento e Rastreamento	% de veículos com rastreamento em tempo real ativo e transmitindo dados	100%	Mensal	Relatórios de rastreamento / acesso da fiscalização à plataforma	**4**
Manutenção Preventiva	% de veículos com manutenção preventiva em dia, conforme plano do fabricante	100%	Trimestral	Ordens de serviço / relatórios de oficinas autorizadas	**4**
Atendimento e Suporte	Tempo de resposta em chamados ao canal de atendimento 24 (vinte e quatro) horas	≤ 30 (trinta) minutos, em 95% dos chamados	Mensal	Registros de atendimento / protocolos de chamado	**3**
Disponibilidade do Sistema de Gestão	% de disponibilidade da plataforma de gestão de frota e da transmissão de dados à SECOM/GO	≥ 98%	Mensal	Logs de disponibilidade / registros da fiscalização	**3**
Limpeza e Conservação	Cumprimento da rotina de limpeza e higienização contratada	100% das higienizações previstas no período	Mensal	Checklists de execução / atestos da fiscalização	**2**
Gestão de Multas e Documentação	% de notificações de infração e exigências documentais tratadas no prazo legal	100%	Trimestral	Extratos do DETRAN-GO / relatórios da contratada	**2**
Conformidade Ambiental	Destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados na manutenção	100%	Semestral	Certificados de destinação final de resíduos	**2**
Regularidade Documental da Frota	% de veículos com licenciamento, IPVA e seguro vigentes e regulares	100%	Semestral	CRLV / apólices / comprovantes de recolhimento	**2**
Satisfação do Usuário	Índice de satisfação das unidades usuárias da SECOM/GO	≥ 85%	Semestral	Pesquisa aplicada pela fiscalização do contrato	**1**

3.2. A pontuação máxima passível de apuração em um mesmo período, na hipótese de descumprimento simultâneo de todos os indicadores, é de 38 (trinta e oito) pontos.

3.3. Os indicadores de periodicidade trimestral, semestral ou anual serão aferidos ao término do respectivo ciclo, computando-se a pontuação eventualmente apurada na medição do mês subsequente ao encerramento do período de verificação.

3.4. A fiscalização poderá, a qualquer tempo e independentemente da periodicidade fixada, realizar vistorias e diligências para

verificação do cumprimento das metas, garantido o acesso irrestrito aos sistemas, registros e documentos pertinentes à execução contratual.

3.5. Compete à contratada disponibilizar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período de apuração, os relatórios e demais elementos necessários à aferição dos indicadores, sob pena de presunção de descumprimento dos indicadores cuja verificação restar inviabilizada por sua omissão.

4. DAS FAIXAS DE GLOSA

4.1. Somada a pontuação apurada no período, aplicar-se-á a glosa correspondente, conforme a Tabela 2:

TABELA 2 — FAIXAS DE PONTUAÇÃO E GLOSA CORRESPONDENTE

Pontuação Total Apurada no Período	Percentual de Glosa Aplicável
01 a 04 pontos	Glosa de 0,5% (cinco décimos por cento)
05 a 09 pontos	Glosa de 1,0% (um por cento)
10 a 14 pontos	Glosa de 2,0% (dois por cento)
15 a 19 pontos	Glosa de 3,0% (três por cento)
20 a 24 pontos	Glosa de 4,0% (quatro por cento)
25 pontos ou mais	Glosa de 5,0% (cinco por cento)

4.2. A ausência de pontuação no período implica o pagamento integral do valor faturado, observadas as demais condições contratuais.

4.3. As glosas previstas neste Anexo limitam-se, em cada período de apuração, a 5% (cinco por cento) do valor da fatura mensal, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis e da eventual rescisão contratual, nos termos do item 7 deste Anexo.

5. DA BASE DE CÁLCULO DA GLOSA

5.1. O percentual de glosa apurado nos termos do item 4 incidirá:

a) sobre o valor total da fatura mensal, quando o descumprimento se referir a indicadores de natureza global, assim entendidos aqueles cuja meta se reporta ao conjunto da frota ou à prestação do serviço como um todo — Disponibilidade Operacional, Disponibilidade do Sistema de Gestão, Atendimento e Suporte, Conformidade Ambiental e Satisfação do Usuário;

b) sobre o valor mensal correspondente ao veículo afetado, quando o descumprimento for individualizável, assim entendido aquele atribuível a unidade ou unidades determinadas da frota — Tempo de Substituição, Segurança Veicular, Monitoramento e Rastreamento, Manutenção Preventiva, Limpeza e Conservação, Gestão de Multas e Documentação e Regularidade Documental da Frota.

5.2. Na hipótese da alínea "b" do item 5.1, verificando-se o descumprimento em mais de um veículo no mesmo período, a glosa incidirá sobre o somatório dos valores mensais dos veículos afetados.

5.3. Para os fins deste Anexo, o valor mensal por veículo corresponde ao valor unitário mensal contratado, atualizado pelos reajustes e repactuações eventualmente aplicados.

5.4. A indisponibilidade de veículo não substituído no prazo contratual enseja, além da glosa prevista neste Anexo, a dedução proporcional do valor correspondente aos dias em que o veículo permaneceu indisponível, por se tratar de serviço não prestado.

6. DO PROCEDIMENTO DE APURAÇÃO, NOTIFICAÇÃO E CONTRADITÓRIO

6.1. A fiscalização do contrato apurará mensalmente os indicadores previstos na Tabela 1 e consolidará o resultado em Relatório de Medição, do qual constarão os indicadores verificados, a pontuação atribuída, os elementos de prova que a fundamentam e a glosa eventualmente aplicável.

6.2. Verificada pontuação no período, a contratada será notificada do Relatório de Medição e disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para apresentar manifestação e os elementos de prova que entender pertinentes.

6.3. Apresentada a manifestação ou decorrido o prazo sem resposta, a fiscalização decidirá de forma fundamentada, acolhendo, reduzindo ou mantendo a pontuação apurada, e submeterá a conclusão ao gestor do contrato para homologação.

6.4. Homologado o resultado, a glosa será aplicada mediante dedução no valor da fatura do mês de apuração ou, quando esta já houver sido liquidada, na primeira fatura subsequente, dando-se ciência à contratada.

6.5. Não será computada pontuação quando o descumprimento decorrer comprovadamente de caso fortuito, força maior, fato exclusivo da Administração ou de terceiro não vinculado à contratada, cabendo a esta o ônus da demonstração.

6.6. O procedimento previsto neste item observará os princípios do contraditório e da ampla defesa, e não prejudica a instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos do item 7.

7. DA REINCIDÊNCIA E DA ARTICULAÇÃO COM AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1. O descumprimento do mesmo indicador em 3 (três) períodos de apuração, consecutivos ou não, dentro do intervalo de 6 (seis) meses, caracteriza reincidência e ensejará a instauração de processo administrativo de responsabilização, independentemente das

glosas já aplicadas, nos termos dos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021.

7.2. A apuração de glosa na faixa máxima prevista na Tabela 2 em 2 (dois) períodos consecutivos caracteriza execução contratual reiteradamente insatisfatória e ensejará, além da instauração do processo de que trata o item 7.1, a avaliação quanto à extinção do contrato, nos termos do art. 137, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

7.3. Caracteriza igualmente execução contratual gravemente insatisfatória, ensejando a instauração do processo de que trata o item 7.1, o descumprimento injustificado dos indicadores de Segurança Veicular ou de Monitoramento e Rastreamento por período superior a 48 (quarenta e oito) horas.

7.4. A aplicação reiterada de glosas não constitui, para a contratada, alternativa lícita ao cumprimento das obrigações pactuadas, tampouco elide seu dever de restabelecer os padrões de qualidade exigidos.

7.5. O resultado consolidado das aferições realizadas na vigência contratual integrará o histórico de desempenho da contratada e subsidiará a análise de vantajosidade em eventual prorrogação, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

8. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Os indicadores, metas e pesos constantes deste Anexo poderão ser revistos de comum acordo entre as partes, mediante termo aditivo, sempre que se verificar alteração das condições de execução ou inadequação dos parâmetros ao objeto contratado, vedada a supressão de indicadores relativos à disponibilidade, à substituição e à segurança da frota.

8.2. A contratada declara, no ato da assinatura do contrato, ter pleno conhecimento dos indicadores e critérios de aferição estabelecidos neste Anexo, que integra o Termo de Referência para todos os efeitos.

8.3. Os casos omissos serão dirimidos pelo gestor do contrato, observadas as disposições do Termo de Referência, do instrumento contratual e da legislação aplicável.