

**ANEXO III**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
**SEI ....**  
**CONTRATO ...**  
**CONTRATADA: ...**  
**OBJETO: .....**

Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida para cada indicador.

As ocorrências registradas nos primeiros 05 (cinco) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades relacionadas ao processo eleitoral poderão ser objeto apenas de notificação, conforme estabelecido no Projeto Básico ou Termo de Referência, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

<b>INDICADOR 01</b>	
<b>FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DOS VEÍCULOS DENTRO DO PRAZO</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos veículos nos cartórios eleitorais/Sede do Tribunal, evitando impactos negativos nas atividades da Eleição.
Meta a cumprir	Disponibilidade permanente dos veículos no prazo estipulado em contrato
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências
Forma de acompanhamento	- Verificação, pelo Gestor do contrato, da disponibilidade dos veículos e, no caso de substituição de veículos, verificação do cumprimento do prazo estabelecido em Contrato. Averiguação das reclamações dos usuários.
Periodicidade	Período de 30 dias.
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	A Nota de Avaliação (NA) será máxima se no período avaliado todos os chamados tiverem sido atendidos e solucionados nos prazos constantes no termo de referência.  A NA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:

	<p>NMA = 10,0 – (Σ Pontos Perdidos)</p> <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1 . Deixar de fornecer/substituir veículos no prazo estipulado em Contrato:</p> <p><b>Perda: Impacto Ajustado/ 35*.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Impacto ajustado:</u> Impacto bruto (IB) x Fator de gravidade (FG)</li> <li>• <u>Impacto bruto:</u> É a soma dos produtos entre o <u>número de veículos</u> com atraso e os respectivos <u>dias de atraso individuais</u>. Ou seja, será calculado através da multiplicação da quantidade de veículos em cada faixa de atraso pelo respectivo número de dias de atraso, sendo posteriormente realizada a soma de todas as ocorrências individuais. Ex.: 8 veículos atrasaram 2 dias, 2 veículos atrasaram 4 dias = <math>(8 \times 2) + (2 \times 4) = 24</math>.</li> <li>• <u>Fator de Gravidade:</u> quanto maior a quantidade de veículos atrasados, maior a gravidade, conforme tabela abaixo.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="523 913 1412 1272"> <thead> <tr> <th>Percentual de veículos</th><th>Fator de gravidade (FG)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 10% dos veículos</td><td>0,7</td></tr> <tr> <td>11 a 20% dos veículos</td><td>0,75</td></tr> <tr> <td>21 a 40% dos veículos</td><td>0,80</td></tr> <tr> <td>41 a 60% dos veículos</td><td>0,90</td></tr> <tr> <td>61 a 80% dos veículos</td><td>0,95</td></tr> <tr> <td>Acima de 80% dos veículos</td><td>1,0</td></tr> </tbody> </table> <p>(* O coeficiente “35” é um coeficiente de normalização utilizado exclusivamente para conversão do impacto de atrasos em escala de 0 a 10, garantindo proporcionalidade e estabilidade do indicador ao longo da execução contratual)</p> <p><b>Ex.: Contratada atrasou o fornecimento de 10 veículos de um total de 50 veículos (ou seja, 20% dos veículos= FG 0,75), conforme abaixo:</b></p> <p><b>8 veículos x 2 dias,</b></p> <p><b>2 veículos x 4 dias:</b></p> <p><b>Perda: <math>((8 \times 2) + (2 \times 4)) \times 0,75 / 35 = 0,51</math> pontos.</b></p> <p><b>NMA: <math>10 - 0,51 = 9,49</math> (Faixa de desconto de 4%). Ou seja, em uma nota de R\$100.000,00, desconto de R\$4.000,00.</b></p>	Percentual de veículos	Fator de gravidade (FG)	Até 10% dos veículos	0,7	11 a 20% dos veículos	0,75	21 a 40% dos veículos	0,80	41 a 60% dos veículos	0,90	61 a 80% dos veículos	0,95	Acima de 80% dos veículos	1,0
Percentual de veículos	Fator de gravidade (FG)														
Até 10% dos veículos	0,7														
11 a 20% dos veículos	0,75														
21 a 40% dos veículos	0,80														
41 a 60% dos veículos	0,90														
61 a 80% dos veículos	0,95														
Acima de 80% dos veículos	1,0														
Faixas de ajuste no pagamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento														

	das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor da franquia:	
	<b>Nota de Avaliação (NA)</b>	<b>Desconto sobre o valor contratado</b>
	De 9,5 a 10,0	0%
	De 9,0 a 9,49	4%
	De 8,5 a 8,99	8%
	De 8,0 a 8,49	12%
	De 7,5 a 7,99	16%
	Abaixo de 7,5	20%
Observações	O desconto na fatura referente a este indicador (01) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02) presentes neste IMR. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.	

INDICADOR 02	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRONTO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE GESTORES/FISCAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento rápido e eficaz das demandas dos fiscais e gestores do contrato
Instrumento de medição	Reclamações dos usuários e Planilha de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação, pelo gestor do contrato, da qualidade e da agilidade no atendimento das demandas da contratante, seja via email, whatsapp ou telefone. Averiguação de reclamações dos usuários.
Periodicidade	Período de 30 dias.
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	<p>A Nota de Avaliação (NA) será máxima se no período avaliado todas as cópias, impressões e digitalizações tiverem ótima qualidade: legíveis, nítidas, sem sombras ou riscos e sem danos ao papel.</p> <p>A NA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$

	<p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1. Realizar os serviços de forma distinta à exigida no Termo de Referência.</p> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <p>2. Cometer atrasos injustificados no atendimento de demandas da Contratante.</p> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <p>3. Deixar de atender às convocações da Contratante.</p> <p><b>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <p>4. Deixar de responder a ligações telefônicas e/ou e-mails de Gestores e Fiscais.</p> <p><b>Perda: 0,05 pontos perdidos por ocorrência registrada</b></p> <p>Ex.: Ocorrência dos itens 1, 2 e 3 por uma vez e item 4 por duas vezes em um mês: desconto de 0,55. Nota= 9,45. Em uma fatura de R\$ 120.000,00, desconto de 2% (R\$ 2.400,00).</p>	
Faixas de ajuste no pagamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor da franquia:	
	Nota de Avaliação (NA)	Desconto sobre o valor contratado
	De 9,5 a 10,0	0%
	De 9,0 a 9,49	2%
	De 8,5 a 8,99	4%
	De 8,0 a 8,49	6%
	De 7,5 a 7,99	8%
	Abaixo de 7,49	10%
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador (02) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01) presentes neste IMR.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>	

RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (Para preenchimento do gestor de contrato)		
INDICADOR	NOTA DE AVALIAÇÃO	DESCONTO

Fornecimento/substituição de veículos dentro do prazo		
Qualidade dos serviços e pronto atendimento das demandas		