

APÊNDICE II do Termo de Referência

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

1.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

1.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

1.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato deverá ser formalizada por escrito.

1.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

1.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu recebimento do documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

1.5.1. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

1.6. Anteriormente à apresentação da fatura de prestação de serviços para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço prestado.

1.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

1.8. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

1.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

ITEM 1 - Tempo de Disponibilização do Serviço	
Finalidade	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto
Meta a cumprir	95% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até:

	30 (trinta) minutos antes do horário determinado para viagem.
Início Da Vigência	Desde o início da execução contratual
Forma De Acompanhamento	Pelos relatórios disponibilizados pela equipe de fiscalização
Periodicidade	A cada viagem
Mecanismo De Cálculo	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso na disponibilização do veículo no endereço determinado. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100$
Início Da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas De Ajuste De Pagamentos	Até 5% de atendimentos atrasados – nenhuma dedução Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – dedução de 1% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – dedução 2% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – dedução de 3% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – dedução de 4% Acima de 9% de atendimentos atrasados – dedução de 5% e possibilidade de aplicação de penalidade administrativa pela Contratante Aplicáveis ao valor da fatura
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior

ITEM 2 - Qualidade no atendimento do Serviço	
Finalidade	Garantir a satisfação no atendimento do serviço
Meta a cumprir	95% dos atendimentos onde o serviço atende as exigências quanto ao: a) serviços executados de maneira relapsa ou descuidada; b) conduta inadequada; c) empregado sem uniforme, identificação. d) ausência de material de consumo obrigatoriamente fornecido pela CONTRATADA;
Início Da Vigência	Desde o início da execução contratual
Forma De Acompanhamento	Pelos relatórios disponibilizados pela equipe de fiscalização, após pesquisa de satisfação dos usuários do serviço.

Periodicidade	A cada viagem
Mecanismo De Cálculo	Será calculada a porcentagem de viagens que não atenderam as exigências supracitadas. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100$
Início Da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas De Ajuste De Pagamentos	Até 5% de atendimentos atrasados – nenhuma dedução Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – dedução de 1% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – dedução 2% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – dedução de 3% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – dedução de 4% Acima de 9% de atendimentos atrasados – dedução de 5% e possibilidade de aplicação de penalidade administrativa pela Contratante Aplicáveis ao valor da fatura
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior