



ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

DO IMR:

- O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal
- Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para o serviço de manutenção preventiva e corretiva através de gerenciamento de frota, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública
- O relatório de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão
- Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade devidamente fundamentado, no qual constará o resultado pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE

II. Comissão Específica de Avaliação – CEA

- A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável ou por Comissão Específica de Avaliação - CEA constituída por servidores formalmente designados pela CONTRATANTE

III. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o pleno funcionamento do serviço com a menor interrupção, maior celeridade e melhor preço possível
Meta a cumprir	Disponibilidade de uso de todos os veículos da frota com pleno funcionamento
Instrumento de medição	Sistema informatizado de gestão via WEB e relatórios da fiscalização
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e verificação <i>in loco</i>
Periodicidade	Mensal



Mecanismo de Cálculo	Cada item da tabela 1 será valorado e somado, tendo sua pontuação final relacionada a um percentual de desconto na nota fiscal
Início de Vigência	Data da assinatura de contrato
Faixas de ajuste no pagamento	IMR $\leq 0,3$: 100% do valor da nota fiscal 1,2 $\geq$ IMR $> 0,3$: 98% do valor da nota fiscal IMR $> 1,2$: 96 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência

IV. Tabela 1 de ocorrências:

OCORRENCIAS	PONTOS
Não atendimento do telefone fornecido pela CONTRATADA para os contatos e registro das ocorrências	0,3
Cobrança por serviços não prestados	0,3
Cobrança fora do prazo estabelecido na regulamentação pertinente	0,3
Cobrança de valores em desacordo com o contrato	0,3
Atraso no cumprimento do prazo estipulado para as manutenções	0,3
Atraso na prestação das informações, esclarecimentos solicitados pelo CONTRATANTE , para cada 24 horas de atraso	0,3
Interrupção na prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com o CONTRATANTE .	1,0

- O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à empresa com prazo aberto para manifestação
- As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato
- Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços
- A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.