

APÊNDICE II DO ANEXO I

IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. Finalidade

O presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR tem por finalidade aferir, de forma objetiva, o desempenho da contratada na execução dos serviços avaliados, permitindo à fiscalização técnica registrar o cumprimento ou descumprimento dos critérios mínimos de qualidade, prazo, conformidade, rastreabilidade e regularidade operacional definidos no Termo de Referência.

O IMR será utilizado como ferramenta de apoio ao recebimento dos serviços e à definição do percentual de pagamento aplicável ao serviço executado, sem prejuízo da fiscalização técnica e administrativa do contrato, da glosa de valores indevidos, da rejeição de serviços não executados ou inadequados, e da adoção das medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.

2. Aplicação por bloco

O IMR será aplicado por bloco de serviço, de forma independente, conforme a natureza do serviço executado.

Os blocos são:

- Bloco Preventiva – manutenção preventiva;
- Bloco Corretiva – manutenção corretiva;
- Bloco Lavagem – lavagem e higienização veicular;
- Bloco Guincho – guincho e reboque.

Cada bloco possui avaliação própria, nota própria e percentual de pagamento próprio. Não haverá soma, média ou compensação entre blocos distintos.

Dessa forma, eventual desempenho satisfatório em um bloco não compensará falhas ocorridas em outro bloco, uma vez que cada serviço será avaliado conforme seus próprios critérios de execução.

3. Forma de preenchimento

Cada item do bloco deverá ser respondido pela fiscalização técnica mediante marcação de apenas uma das alternativas:

- SIM: quando o item avaliado tiver sido cumprido;
- NÃO: quando o item avaliado não tiver sido cumprido.

A fiscalização deverá marcar apenas uma alternativa por pergunta.

Caso alguma pergunta válida do bloco não seja respondida, a planilha indicará o resultado como “PREENCHER”, até que todas as perguntas válidas do respectivo bloco tenham sido avaliadas.

O campo “Observações gerais do fiscal técnico” deverá ser utilizado para registrar justificativas, ocorrências, informações complementares ou esclarecimentos relevantes relacionados à avaliação realizada.

4. Quantidade de perguntas válidas por bloco

No modelo atual do IMR, considera-se a seguinte quantidade de perguntas válidas por bloco:

Bloco	Quantidade de perguntas válidas
Preventiva	7 perguntas
Corretiva	8 perguntas
Lavagem	10 perguntas
Guincho	6 perguntas

Caso, futuramente, alguma pergunta seja incluída ou excluída de determinado bloco, a fórmula da nota deverá ser ajustada para considerar o novo total de perguntas válidas daquele bloco.

5. Cálculo da nota do bloco

A nota do bloco será calculada proporcionalmente, considerando a quantidade de respostas “SIM” em relação ao total de perguntas válidas do respectivo bloco.

$$\text{Nota do bloco} = (\text{Total de respostas “SIM”} \div \text{Total de perguntas válidas do bloco}) \times 100$$

A nota terá a função de demonstrar o desempenho técnico apurado naquele bloco, em escala de 0 a 100 pontos.

Exemplo 1: bloco com 10 perguntas válidas e 8 respostas “SIM”: $8 \div 10 \times 100 = 80$ pontos.

Exemplo 2: bloco com 6 perguntas válidas e 5 respostas “SIM”: $5 \div 6 \times 100 = 83$ pontos, com arredondamento conforme a planilha.

6. Critério de definição do percentual de pagamento

O percentual de pagamento não será definido diretamente pela nota percentual.

O percentual de pagamento será definido pela quantidade absoluta de respostas “NÃO” registradas no respectivo bloco.

A regra adotada será:

Quantidade de respostas “NÃO” no bloco	Percentual de pagamento
0 resposta “NÃO”	100%
1 resposta “NÃO”	100%
2 respostas “NÃO”	100%
3 respostas “NÃO”	98%
4 respostas “NÃO”	95%
5 respostas “NÃO”	93%
6 ou mais respostas “NÃO”	90%

Essa regra foi adotada para evitar penalização financeira excessiva em razão de falhas pontuais, especialmente em blocos com menor quantidade de perguntas, como o bloco de guincho.

Assim, a existência de 1 ou 2 respostas “NÃO” não gera desconto automático no pagamento, embora permaneça registrada na nota do bloco e nas observações da fiscalização, quando cabível.

7. Diferença entre nota e percentual de pagamento

Para fins de clareza, deverão ser observadas as seguintes diferenças:

- A nota do bloco mede o desempenho proporcional da contratada naquele serviço.
- O percentual de pagamento define o efeito financeiro aplicável, com base exclusivamente na quantidade de respostas “NÃO”.

Portanto, a nota e o percentual de pagamento possuem funções distintas.

Exemplo: no bloco Guincho, com 6 perguntas válidas, se houver 5 respostas “SIM” e 1 resposta “NÃO”, a nota será $5 \div 6 \times 100 = 83$ pontos. Entretanto, como houve apenas 1 resposta “NÃO”, o percentual de pagamento será 100%. Isso ocorre porque a regra financeira do IMR admite tolerância para até 2 falhas pontuais, sem prejuízo do registro da ocorrência pela fiscalização.

8. Critérios específicos por bloco

8.1. Bloco Preventiva

O bloco Preventiva avalia a execução dos serviços de manutenção preventiva, considerando o atendimento à solicitação, o recebimento do veículo, o registro formal, o cumprimento do prazo aprovado na Ordem de Serviço, a execução dos serviços previstos, a substituição das peças previstas e a ausência de retrabalho.

No modelo atual, o bloco Preventiva possui 7 perguntas válidas, que deverão ser respondidas pela fiscalização técnica conforme a tabela abaixo:

Item	Pergunta a ser respondida
1	A solicitação foi respondida em até 24h?
2	O veículo foi recebido em até 3 dias úteis pela oficina ?
3	O veículo foi recebido com registro formal?
4	O serviço foi executado dentro do prazo aprovado na Ordem de Serviço, considerando o SISTEMA CILIA ou equivalente, após diagnóstico, orçamento e autorização formal da fiscalização?
5	Os serviços previstos foram executados?
6	As peças previstas foram substituídas?
7	Não houve necessidade de retrabalho?

$$\text{Nota Preventiva} = (\text{Total de respostas "SIM"} \div 7) \times 100$$

O percentual de pagamento será definido conforme a quantidade de respostas “NÃO”:

Respostas “NÃO”	Percentual de pagamento
0, 1 ou 2	100%
3	98%
4	95%
5	93%
6 ou 7	90%

8.2. Bloco Corretiva

O bloco Corretiva avalia a execução dos serviços de manutenção corretiva, considerando resposta à solicitação, recebimento do veículo, apresentação de diagnóstico detalhado, verificação visual das peças substituídas, cumprimento do prazo aprovado na Ordem de Serviço, substituição das peças necessárias, funcionamento do veículo e ausência de retrabalho.

No modelo atual, o bloco Corretiva possui 8 perguntas válidas, que deverão ser respondidas pela fiscalização técnica conforme a tabela abaixo:

Item	Pergunta a ser respondida
1	A solicitação foi respondida em até 24h?
2	O veículo foi recebido em até 3 dias úteis pela oficina ?
3	A OS com o Diagnóstico detalhado foi apresentada em até 2 dias?
4	Foi feita verificação visual das peças que foram substituídas?
5	O serviço foi executado dentro do prazo aprovado na Ordem de Serviço, considerando CILIA ou equivalente, após diagnóstico, orçamento e autorização formal da fiscalização?
6	As peças necessárias foram substituídas?
7	O veículo foi recebido funcionando?
8	Não houve necessidade de retrabalho?

$$\text{Nota Corretiva} = (\text{Total de respostas “SIM”} \div 8) \times 100$$

O percentual de pagamento será definido conforme a quantidade de respostas “NÃO”:

Respostas “NÃO”	Percentual de pagamento
0, 1 ou 2	100%
3	98%
4	95%
5	93%
6 ou mais	90%

8.3. Bloco Lavagem

O bloco Lavagem avalia a execução dos serviços de lavagem e higienização veicular, considerando prazo, qualidade da lavagem, higienização interna, entrega do veículo limpo e seco, ausência de

dano, boas condições de entrega, correspondência com o serviço solicitado, ausência de retrabalho, resposta à solicitação e registro formal da execução com checklist.

No modelo atual, o bloco Lavagem possui 10 perguntas válidas, que deverão ser respondidas pela fiscalização técnica conforme a tabela abaixo:

Item	Pergunta a ser respondida
1	O serviço foi executado em até 1 dias úteis?
2	A lavagem foi realizada corretamente?
3	O interior foi higienizado?
4	O veículo foi entregue limpo e seco?
5	Não houve dano ao veículo?
6	O veículo foi entregue em boas condições?
7	O serviço corresponde ao solicitado?
8	Não houve necessidade de retrabalho?
9	A solicitação foi respondida em até 24h?
10	Há registro formal da execução com o devido checklist do que foi executado?

$$\text{Nota Lavagem} = (\text{Total de respostas "SIM"} \div 10) \times 100$$

O percentual de pagamento será definido conforme a quantidade de respostas "NÃO":

Respostas "NÃO"	Percentual de pagamento
0, 1 ou 2	100%
3	98%
4	95%
5	93%
6 ou mais	90%

8.4. Bloco Guincho

O bloco Guincho avalia a execução dos serviços de guincho e reboque, considerando confirmação do atendimento, cumprimento do prazo esperado, entrega no destino correto, ausência de dano ao veículo, registro do atendimento e compatibilidade da quilometragem cobrada com o trajeto autorizado.

No modelo atual, o bloco Guincho possui 6 perguntas válidas, que deverão ser respondidas pela fiscalização técnica conforme a tabela abaixo:

Item	Pergunta a ser respondida
1	O atendimento foi confirmado em até 30 min?
2	O atendimento ocorreu no prazo esperado?
3	O veículo chegou ao destino diretamente correto?
4	O veículo não sofreu danos?
5	O atendimento foi registrado?
6	A quilometragem cobrada corresponde ao trajeto autorizado entre origem e destino, conforme rota razoável ou registro do percurso,

	sem desvio injustificado?
--	---------------------------

$$\text{Nota Guincho} = (\text{Total de respostas "SIM"} \div 6) \times 100$$

O percentual de pagamento será definido conforme a quantidade de respostas “NÃO”:

Respostas “NÃO”	Percentual de pagamento
0, 1 ou 2	100%
3	98%
4	95%
5	93%
6	90%

A adoção dessa regra evita que uma única falha pontual em bloco com menor número de perguntas gere desconto automático, sem impedir o registro da falha pela fiscalização.

9. Fórmulas utilizadas na planilha

A planilha utiliza as seguintes fórmulas de referência:

- Total de SIM = quantidade de checkboxes marcados na coluna SIM;
- Total de NÃO = quantidade de checkboxes marcados na coluna NÃO;
- Itens preenchidos = Total de SIM + Total de NÃO;
- Nota = (Total de SIM ÷ Total de perguntas válidas do bloco) × 100.

A nota somente será exibida quando todas as perguntas válidas do bloco estiverem preenchidas. Caso contrário, a planilha indicará “PREENCHER”.

O percentual de pagamento será definido pela quantidade de respostas “NÃO”: até 2 respostas “NÃO” = 100%; 3 respostas “NÃO” = 98%; 4 respostas “NÃO” = 95%; 5 respostas “NÃO” = 93%; 6 ou mais respostas “NÃO” = 90%.

10. Observações da fiscalização

O campo “Observações gerais do fiscal técnico” deverá ser utilizado sempre que a fiscalização entender necessário registrar informações complementares sobre a execução do serviço.

Esse campo poderá contemplar, entre outros: justificativa para resposta “NÃO”; descrição de falha técnica constatada; informação sobre atraso; divergência entre serviço solicitado e serviço executado; registro de dano, avaria ou retrabalho; justificativa da contratada aceita ou rejeitada pela fiscalização; observação sobre quilometragem cobrada no serviço de guincho; e qualquer circunstância relevante para o recebimento do serviço.

As observações não substituem a marcação das respostas “SIM” ou “NÃO”, mas complementam o registro técnico da fiscalização e auxiliam na instrução do processo administrativo.

11. Regra final

O IMR será aplicado apenas ao bloco correspondente ao serviço efetivamente executado.

Cada bloco será avaliado separadamente, conforme sua própria quantidade de perguntas válidas.

O percentual de pagamento será sempre definido pela quantidade de respostas “NÃO” daquele bloco, e não pela nota percentual.

A nota do bloco servirá como indicador objetivo de desempenho, enquanto o percentual de pagamento servirá como critério financeiro aplicável ao serviço avaliado.

A aplicação do IMR não afasta a possibilidade de glosa de valores indevidos, rejeição de serviços não executados ou inadequados, nem a adoção das medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual.