ANEXO II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços contratados sejam prestados nos padrões pretendidos pelo IFSC.	
Meta a cumprir	100% dos serviços executados com tolerância de 3 (três) pontos.	
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado.	
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.	
Periodicidade	Por Serviço Prestado	
Mecanismo de cálculo	A **Q**uantidade de **O**corrências **(QO)** será multiplicado pelo **V**alor em **P**ontos da **I**nfração **(VPI)**, o resultado dessa multiplicação será o **T**otal de **P**ontos perdidos por critério **(TP)**. O Total de Pontos Perdidos {QO x VPI = TP} refletirá o percentual de atingimento da meta (%) e a glosa, pelo não atingimento.	
Faixas de ajuste no pagamento	Faturamento de 100% (sem descontos).	0 a 3 pontos
	Desconto de 2% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 05 pontos
	Desconto de 4% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 07 pontos
	Desconto de 6% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 09 pontos
	Desconto de 8% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 11 pontos
	Desconto de 10% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 13 pontos
	Desconto de 12% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 15 pontos
	Desconto de 14% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado..	Até 17 pontos
	Desconto de 18% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	Até 19 pontos
	Desconto de 20% sobre o valor total do faturamento por serviço prestado.	20 pontos ou mais
Sanções	A reincidência por 2 (dois) meses consecutivos de pontuação acima de 20 (vinte) pontos, ou 3 (três) meses consecutivos de pontuação acima de 15 (quinze) pontos poderá ensejar abertura de processo administrativo sancionador, com aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, caracterizando a inexecução parcial ou total do contrato.	

Observações	1 - Devido ao período de instalação e adaptação do novo contrato, poderá não haver a aplicação do IMR nos primeiros 45 (quarenta e cinco) dias de vigência do contrato, visto ser esse prazo destinado a ajustes de implantação, porém em caso de falha de qualidade de cumprimento do objeto não relacionado a implantação do contrato, o fiscal, de forma justificada, poderá aplicar o instrumento. 2 - Não serão consideradas para fins de aplicação deste Instrumento situações caracterizadas como: desastres naturais ou eventos alheios à responsabilidade da Contratada. 3 - Caso haja impedimentos para cumprimento dos prazos, quantidades e especificações, a Fiscalização do Contrato deverá ser comunicada imediatamente, por escrito, visando avaliar as medidas necessárias ao saneamento do problema e a não incidência de ajustes no pagamento.

Fatores de Avaliação

Item	SITUAÇÕES PASSÍVEIS DE AVALIAÇÃO	VALOR DA INFRAÇÃO (PONTOS)	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS	TOTAL DE PONTOS PERDIDOS POR CRITÉRIO
1	Recusa de Atendimento por Falta de Pagamento: Recusa de prestação do serviço em estabelecimento da rede credenciada motivada por inadimplência ou atraso de repasse da CONTRATADA a oficina ou prestador de serviço.	3,00	0	0,00
2	Credenciamento Irregular (Sustentabilidade): Manter na rede credenciada estabelecimentos que comprovadamente não possuam licença ambiental ou alvará de funcionamento válido.	3,00	0	0,00
3	Falha na Cobertura Geográfica: Inexistência de credenciado ativo nas localidades prioritárias (Municípios dos Câmpus/Reitoria).	3,00	0	0,00
4	Atraso na Liberação de Serviços maior do que o prazo estipulado no TR	3,00	0	0,00
5	Atraso no envio de Socorro Mecânico/Guincho além do prazo de 2 horas estipulado no TR	3,00	0	0,00
6	Necessidade de retrabalho ou retorno do veículo à oficina pelo mesmo defeito em prazo inferior à garantia legal/contratual por má execução	2,00	0	0,00
7	Atraso no Atendimento do Preposto: Não atendimento ou não solução de demandas solicitadas pelo Fiscal dentro dos prazos estipulados no TR (até 8h para demandas simples / até 24h para demandas complexas).	1,50	0	0,00
8	Rede Desatualizada: Manter no sistema ou aplicativo a indicação de unidades que não estejam mais credenciadas.	1,00	0	0,00
9	Tempo de atendimento do Call Center (0800/Suporte): Tempo de espera para atendimento telefônico ou chat superior a 15 minutos para motoristas em trânsito (ex: bloqueio de cartão, cadastro de usuário negado, sistema indisponível, etc.).	1,00	0	0,00
10	Indisponibilidade do Sistema: Sistema de gestão ou autorização fora do ar por período superior a 2 (duas) horas consecutivas ou 4 (quatro) horas alternadas no mesmo dia.	1,00	0	0,00

11	Ausência de Treinamento/Capacitação: Deixar de fornecer manuais, tutoriais ou realizar o treinamento para os gestores e condutores, quando necessário, sobre o uso do sistema/app no prazo estipulado na implantação ou quando solicitado.	1,00	0	0,00
12	Demora no Repasse de Informações (Integração): Atraso superior a 24h na disponibilização dos dados das transações no sistema web para consulta do gestor.	0,50	0	0,00
TOTAIS				**0,00**