

## TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO D

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

(conforme ANEXO V-B da IN SEGES/MP nº 05/2017)

1. O IMR será aplicado por cada Contratante, podendo-se optar por faturamento dos serviços prestados por unidade administrativa.
2. A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.
3. O valor devido a título de pagamento mensal à CREDENCIADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR.
4. A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

<b>Item 1 – Tempo de Disponibilização do Serviço</b>	
<b>Finalidade</b>	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto
<b>Meta a cumprir</b>	94% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até 20 (vinte) minutos após a solicitação do serviço.
<b>Instrumento de medição</b>	Registros das datas e horas da solicitação de serviço e da chegada do veículo ao endereço de origem.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema e relatórios disponibilizados pela CREDENCIADA
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso na disponibilização do veículo no endereço de origem. Os cálculos terão como referência os atendimentos no âmbito de cada órgão/entidade. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
<b>Início da Vigência</b>	Data de início da vigência do contrato

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>Até 6% de atendimentos atrasados - 100%</p> <p>Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 99,43%</p> <p>Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,94%</p> <p>Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 98,07%</p> <p>Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71% Aplicáveis ao valor mensal da fatura por órgão/entidade</p>
<b>Observações</b>	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

<b>Item 2 – Atendimento da solicitação de serviço</b>	
<b>Finalidade</b>	Atendimento de todas as solicitações de serviço
<b>Meta a cumprir</b>	99% das solicitações de serviço realizadas
<b>Instrumento de medição</b>	Solicitação de serviço cancelada pela credenciada sem a chegada do veículo no endereço de origem, se transcorrido mais de 5 (cinco) minutos desde data e hora da solicitação de serviço.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema e relatórios disponibilizados pela CREDENCIADA
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Será calculada a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 5 (cinco) minutos da hora da solicitação do serviço. Os cálculos terão como referência as solicitações de atendimentos no âmbito de cada órgão/entidade. Parâmetro: % de solicitações de atendimentos canceladas X = (solicitações de atendimentos canceladas/Total de atendimentos nomes)*100%
<b>Início da Vigência</b>	Data de início da vigência do contrato

<p><b>Faixas de ajuste no pagamento</b></p>	<p>Até 1% de solicitações de atendimentos canceladas - 100%</p> <p>Acima de 1% e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,43%</p> <p>Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,21%</p> <p>Acima de 2% e até 2,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,94%</p> <p>Acima de 2,5% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,62%</p> <p>Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,07%</p> <p>Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 97,34%</p> <p>Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 96,57%</p> <p>Aplicáveis ao valor mensal da fatura por órgão/entidade</p>
<p><b>Observações</b></p>	<p>Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.</p>