

ANEXO I

APÊNDICE I - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)														
INDICADORES DE QUALIDADE	I - Deixar de entregar de documentos ou de atender a solicitações da fiscalização	II - Deixar de entregar os uniformes e falhas utilização das vestimentas fornecidas.	III - Ausência de prestação de serviços.	IV - Descumprimento de direitos trabalhistas dos empregados.	V - Deixar de se manifestar formalmente quando noticiado pela CONTRATANTE	VI - Ocorrências de problemas com o funcionamento dos veículos	VII - Demora/atraso no consertos/substituição de veículos.	VIII - Danos a materiais, cargas ou equipamentos transportados.	IX - Não comunicar tempestivamente ao Setor de Transportes o extravio de qualquer equipamento, documento, acessório ou objeto pertencente ao veículo.	X - Deixar de tratar com respeito, urbanidade, educação e ética os usuários dos serviços de transporte.	XI - Cometimento de infração de trânsito.	XII - Deixar de manter os veículos em boas condições de higiene e limpeza.	XIII - Permitir o acesso de pessoas estranhas aos veículos.	XIV - Utilizar os veículos para atender a interesses próprios ou de terceiros.
Finalidade	Garantir o fiel cumprimento da execução contratual, bem como a regularidade documental, de formar a subsidiar a fiscalização.	Garantir que todos os uniformes sejam entregues conforme especificações, quantidade e prazos; e que os que todos dos prestadores estejam uniformizados.	Garantir que os postos estejam devidamente ocupados e os serviços sejam integralmente prestados.	Garantir que a contratada efetue o pagamento de salário e demais verbas trabalhistas nos prazos legais.	Garantir o atendimento das notificações emitidas	Garantir o bom funcionamento dos veículos, em termos de desempenho, conforto e segurança.	Garantir a continuidade a ininterruptibilidade da prestação dos serviços.	garantir a integridade do patrimônio material da CONTRATANTE	Garantir a integridade dos veículos, compreendendo inclusive seus acessórios e equipamentos.	Manter um ambiente de trabalho sadio e produtivo.	garantir o cumprimento das regras de trânsito e evitar prejuízos à Administração	Garantir a conservação dos veículos e a saúde dos usuários.	Impedir o acesso de pessoas não autorizadas aos veículos oficiais, bem como a seus equipamentos e acessórios.	Impedir o uso indevido dos veículos oficiais.
Meta a cumprir	Atender a todas as solicitações procedimentais e/ou de readequação de serviços executados, mantendo a regularidade dos contratos e do processo de pagamento.	Atingir 100% das entregas de uniformes de acordo com as especificações do TR e 100% dos prestadores uniformizados.	100% dos postos integralmente ocupados e cumprimento integral das horas e quantitativos mensais de serviços.	Garantir o adimplimento dos salários, benefícios, indenizações e demais direitos dos prestadores por parte da CONTRATADA.	Obter ciência formal da empresa contratada em todas as notificações emitidas	Todos os carros locados em funcionamento, regulares, confortáveis e seguros.	Atender prontamente a todas as situações e imprevistos, inclusive em viagem.	Zero ocorrências de danificação/extravio de materiais, carga e equipamentos.	Manter os veículos conservados, com todos os seus acessórios, equipamentos e documentos preservados.	Tratar todas as pessoas com respeito, educação e urbanidade.	Não ocorrência de infrações de trânsito.	Veículos sempre limpos e higienizados.	Proteger o patrimônio público, bem como os bens de terceiros sob o controle da entidade.	Garantir a utilização dos veículos oficiais exclusivamente em serviço.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências	Acompanhamento visual através de rondas pelos fiscais técnicos e/ou por informações dos fiscais setoriais.	Controle por dia e por posto das folhas de frequência e dos quantitativos de prestações nas dependências da CONTRATANTE.	Controle documental, através comprovantes de pagamento, sistemas de escrituração pública e declarações (obrigações acessórias).	Constatação formal das ocorrências	Identificação de problemas mecânicos, elétricos, hidráulicos entre outros, mal funcionamento de equipamentos e acessórios.	Constatação formal das ocorrências por meio de registros em Boletim Diário de Tráfego (BDT).	Verificação visual pelo setor responsável pela gestão/uso dos bens.	Conferência por meio de lista de verificação.	Qualitativo de reclamações formais por parte dos usuários (documentos e e-mails)	Formulário de ocorrências ou Notificações de Autuação Por Infração de Trânsito.	Averiguação visual periódica (diária/semanal)	Acompanhamento documental (requisições de transporte, BDT) e consulta aos usuários.	Controle de entrada e saída de veículos; BDT; Controle de quilometragem; localização, entre outros instrumentos.
Forma de Acompanhamento	Verificação diária e mensal pela fiscalização técnica e administrativa do contrato, através de ofícios, e-mails ou outro meio de comunicação registrável.	Notificação dos prestadores diretamente e da empresa prestadora pela fiscalização.	Acompanhamento diário pela fiscalização técnica ou setorial.	Acompanhamento pela fiscalização e pelo gestor de contratos.	Verificação diária e mensal pela fiscalização e gestão do contrato, através de ofícios, e-mails ou outro meio de comunicação registrável.	Verificação mensal pelo Setor de Transportes por meio de Relatório de Vistoria Técnica (RVTV).	Verificação diária e mensal pelo Setor de Transportes.	Verificação durante as atividades de carga e descarga	Verificação pela fiscalização técnica do contrato e pelo Setor de Transportes.	Verificação pela fiscalização técnica do contrato.	Verificação pela fiscalização técnica do contrato e pelo Setor de Transportes.	Vistoria pela fiscalização técnica do contrato e pelo Setor de Transportes.	Fiscalização dos usuários e servidores da CONTRATANTE.	Fiscalização das autorizações e motivações constantes das requisições de transporte, informações de usuários e do público em geral.
Periodicidade	Diária/Mensal	Diária/Mensal	Diária/Mensal	Diária/Mensal	Diária/Mensal	Mensal	Diária/Mensal	Diária/Mensal	Semanal	mensal	Mensal	Diária/semanal		
Mecanismo de Cálculo	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"	Cálculo do "Fator de Qualidade dos Serviços - Índice FQS"
Início da vigência	Data de início da prestação dos serviços	Data de assinatura do contrato	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços	Data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS	Conforme Índice FQS
Sanção	multa	multa	multa	multa	Não aplicável	Não aplicável	multa	Não aplicável	Reposição ao erário; multa; advertência	Multa	Não aplicável	Não aplicável	Multa	Multa

Obs: Todas as sanções estão previstas no Item 11 do Termo de Referência e são aplicáveis conforme a natureza de cada conduta, sem prejuízo da aplicação do IMR.

OCORRÊNCIAS MENSAIS			
INDICADORES QUALIDADE	Nº OCORRÊNCIAS	PESO POR OCORRÊNCIA	TOTAL
I - Deixar de entregar de documentos ou de atender a solicitações da fiscalização		0,07	0
II - Deixar de entregar os uniformes e falhas utilização das vestimentas fornecidas.		0,05	0
III - Ausência de prestação de serviços.		0,10	0
IV - Descumprimento de direitos trabalhistas dos empregados.		0,13	0
V - Deixar de se manifestar formalmente quando noticado pela CONTRATANTE		0,05	0
VI - Ocorrências de problemas com o funcionamento dos veículos		0,10	0
VII - Demora/atraso no consertos/substituição de veículos.		0,12	0
VIII - Danos a materiais, cargas ou equipamentos transportados.		0,08	0
IX - Não comunicar tempestivamente ao Setor de Transportes o extravio de qualquer equipamento, documento, acessório ou objeto pertencente ao veículo.		0,07	0
X - Deixar de tratar com respeito, urbanidade, educação e ética os usuários dos serviços de transporte.		0,10	0
XI - Cometimento de infração de trânsito.		0,08	0
XII - Deixar de manter os veículos em boas condições de higiene e limpeza.		0,10	0
XIII - Permitir o acesso de pessoas estranhas aos veículos.		0,13	0
XIV - Utilizar os veículos para atender a interesses próprios ou de terceiros.		0,13	0
FATOR DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS (FQS):			0,00
OBS: Pesos definidos de acordo com a metodologia GUT dividido por 100.			
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO			
FAIXA	FATOR DE QUALIDADE	(%) VALOR FATURADO MENSAL	
1	0,0 - 2,0	100%	
2	2,1 - 3,9	98%	
3	4,0 - 5,9	96%	
4	6,0 - 8,9	94%	
5	9,0 - 11,9	93%	
6	12,0 - 14,9	92%	
7	Acima de 15	90%	

ANÁLISE: MATRIZ GUT				
INDICADORES QUALIDADE	GRAVIDADE	URGÊNCIA	TENDÊNCIA	TOTAIS
I - Deixar de entregar de documentos ou de atender a solicitações da fiscalização	3	2	2	7
II - Deixar de entregar os uniformes e falhas utilização das vestimentas fornecidas.	2	2	1	5
III - Ausência de prestação de serviços.	3	3	4	10
IV - Descumprimento de direitos trabalhistas dos empregados.	5	4	4	13
V - Deixar de se manifestar formalmente quando noticado pela CONTRATANTE	2	2	1	5
VI - Ocorrências de problemas com o funcionamento dos veículos	3	3	4	10
VII - Demora/atraso no consertos/substituição de veículos.	3	4	5	12
VIII - Danos a materiais, cargas ou equipamentos transportados.	4	3	1	8
IX - Não comunicar tempestivamente ao Setor de Transportes o extravio de qualquer equipamento, documento, acessório ou objeto pertencente ao veículo.	3	3	1	7
X - Deixar de tratar com respeito, urbanidade, educação e ética os usuários dos serviços de transporte.	4	4	2	10
XI - Cometimento de infração de trânsito.	3	3	2	8
XII - Deixar de manter os veículos em boas condições de higiene e limpeza.	3	3	4	10
XIII - Permitir o acesso de pessoas estranhas aos veículos.	5	5	3	13
XIV - Utilizar os veículos para atender a interesses próprios ou de terceiros.	5	5	3	13

GRAVIDADE: Considera o grau de intensidade ou o impacto que o problema pode causar se não for solucionado. Os danos podem ser avaliados quantitativa e qualitativamente. Um problema grave, por exemplo, pode causar enorme prejuízo à entidade, danos à imagem pública institucional ou ainda graves implicações judiciais e de controle. A pontuação da gravidade varia na seguinte escala: **1 - Sem gravidade; 2 - Pouco grave; 3 - Grave; 4 - Muito Grave; 5 - Gravíssimo.**

URGÊNCIA: considera o tempo disponível para a resolução de determinada situação (deadline). Basicamente leva em consideração o prazo final para se alcançar a resolução definitiva do problema. Podem ser considerados como urgentes parzos definidos por lei, tempo de resposta para clientes, sistema de controle, demandas judiciais, entre outros. A pontuação da urgência varia na seguinte escala: **1 - Espera por tempo indeterminado; 2 - Pouco urgente; 3 - Urgente**, merece atenção no curto prazo; **4 - Muito urgente; 5 - Urgentíssimo**, necessidade de ação imediata.

TENDÊNCIA: Considera o padrão ou a tendência de evolução não satisfatória da situação. Pode-se analisar problema considerando o desenvolvimento que ele terá na ausência de uma solução efetiva para solucioná-lo. Consiste no potencial de crescimento do problema (probabilidade de se tornar maior com o tempo). A pontuação da tendência varia na seguinte escala: **1 - Estável ao longo do tempo; 2 - Tende pior a longo prazo; 3 - Tende piorar no médio prazo; 4 - Tende piorar no curto prazo; 5 - Tende a piorar rapidamente.**

INFORMAÇÕES GERAIS

1 - Relação de ocorrências diárias e/ou mensais

1.1 - Os serviços objeto contratação serão constantemente avaliados pelos fiscais da CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 - Os níveis de serviço apresentados neste Instrumento de Medição de Resultado (IMR) têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 - Os indicadores eleitos refletem fatores que estão sob controle da Administração no acompanhamento da execução do contrato que são essencialmente relevantes para obtenção de resultados positivos dos serviços.

1.4 - Seguir-se-à a tabela constante deste IMR quanto ao percentual a ser pago pelos serviços prestados, conforme Faixa de Ajuste deste IMR, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais e previstas em lei.

1.5 - As quantidades de ocorrências identificadas nos indicadores mensurados, serão inseridas na tabela.

“Fator de Qualidade”, na coluna “Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização”, contemplando os 14 (quatorze) indicadores de verificação técnica dos serviços;

1.6 - O valor totalizado servirá como base para indicar o ajuste no pagamento conforme a nota atingida.

1.7 - Após o preenchimento, todas as ocorrências serão multiplicadas pelo Peso da Ocorrência e somadas no campo Fator de Qualidade do Serviço (FQS).

1.8. A título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, no **primeiro mês de execução**, a Faixa de Ajuste de Pagamento obtida não repercutirá no Valor da Fatura nem será usada como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Neste mês, o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao IMR.