

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. O IMR será aplicado pelo CONTRATANTE:

1.1 A cada nota fiscal/fatura para fins de pagamento, corresponderá a aplicação do IMR.

1.2 O valor devido a título de pagamento mensal à contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

1.3 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.

ITEM 1 - TEMPO DE DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO	
Finalidade	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto.
Meta a cumprir	95% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até 20 minutos após a solicitação do serviço.
Instrumento de medição	Registros das datas e horas da solicitação de serviço e da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e também pelo CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será calculada a porcentagem de Atendimentos que tiveram atraso na disponibilização do veículo no endereço de origem. Os cálculos terão como referência os atendimentos feitos. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$.
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5% de atendimentos atrasados - 100%; Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados - 99,43%; Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados - 99,21%; Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados - 98,94%; Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados - 98,62%; Acima de 9% e até 10% de atendimentos atrasados - 98,07%; Acima de 10% e até 11% de atendimentos atrasados - 97,34%; Acima de 11% de atendimentos atrasados - 96,71% Aplicáveis ao valor mensal da fatura.
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

ITEM 2 - ATENDIMENTO DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	
Finalidade	Atendimento de todas as solicitações de serviço
Meta a cumprir	99,5% das solicitações de serviço realizadas
Instrumento de medição	Solicitação de serviço cancelada pelo USUÁRIO solicitante desde a chegada do VEÍCULO no endereço de origem, se transcorrido mais de 20 (vinte) minutos desde data e hora da solicitação de serviço.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e também pelo CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculada a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 20 (vinte) 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 $X = (\text{solicitações de atendimentos canceladas} / \text{Total de atendimentos no mês}) * 100\%$
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 0,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 100%
	Acima de 0,5% e até 1% de solicitações de atendimentos canceladas - 99,71%
	Acima de 1 % e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 99,62%
	Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas - 98,52%
	Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas - 98,81%
	Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas - 98,42%
	Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas - 97,93%
	Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas - 96,57%
Observações	Aplicáveis ao valor mensal da fatura. Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

ITEM 3 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO	
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado.
Meta a cumprir	Avaliação do serviço nas graduações "bom", se a avaliação do usuário for igual a 4 ou "excelente" se a avaliação do usuário for igual a 5 e o atendimento dentro do prazo.
Instrumento de medição	Veículo utilizado no atendimento em perfeitas condições de segurança, conforto e higiene e motoristas com comportamento respeitoso com o usuário e com o público em geral, sendo-lhes cortês e prestativo.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA e também pelo CONTRATANTE. No momento da avaliação o usuário utilizará as seguintes graduações: 1. para avaliação do atendimento considerado "Péssimo"; 2. para avaliação do atendimento considerado "Ruim"; 3. para avaliação do atendimento considerado "Médio"; 4. para avaliação do atendimento considerado "Bom"; 5. para avaliação do atendimento considerado "Excelente".
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculado o desconto sobre o valor da corrida que tiver as graduações "péssimo", "ruim" ou "médio" pelo usuário. Quando o veículo tiver sido disponibilizado no endereço de origem além do prazo de 30 minutos contados da solicitação do atendimento, para fins de ajuste no pagamento, o atendimento será considerado como "péssimo" pela Contratante, independentemente da avaliação feita pelo USUÁRIO.
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Péssimo - (avaliação do usuário = 1): desconto de 10% do valor do atendimento; Ruim - (avaliação do usuário = 2): desconto de 7,5% do valor do atendimento; Médio - (avaliação do usuário = 3): não há desconto; Bom - (avaliação do usuário = 4): não há desconto; Excelente - (avaliação do usuário = 5): não há desconto.
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.