



ANEXO I – A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será apurado mensalmente e terá como referência o mês faturado. O instrumento de aferição consiste na “Relação de Descumprimentos”, devendo ser atestada pelo fiscal titular ou substituto do contrato, conforme o caso.
2. Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pelos representantes do Contratante, que apontarão as ocorrências na “Relação de Descumprimentos”, conforme modelo abaixo.
3. Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função incluir critério de desempenho na prestação do serviço de gestão de frota de veículos automotores, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.
4. A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal/fatura mensal apresentada pela Contratada.
5. Os descontos apurados por meio do IMR poderão ensejar, ainda, a aplicação das demais penalidades contratuais.
6. O relatório dos descumprimentos deverá ser levado ao conhecimento da Contratada via *e-mail*.
7. A Contratada terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas do envio do e-mail para apresentar justificativas, cuja avaliação compete aos fiscais do contrato.
8. Caso o Contratante não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão o desconto proporcional do valor da fatura.
9. Os primeiros dois meses de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
10. O modelo de relação de descumprimentos a ser utilizado como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços consta das tabelas abaixo:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO 21ª REGIÃO
COMISSÃO DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
PORTARIA Nº 61/2025 DR/PRT21, de 29 de maio de 2025.

10.1. QUADRO 1 – PERCENTUAL DE DESCONTO SOBRE A FATURA MENSAL

Grau	Percentuais
1	0,2% incidente sobre o valor mensal da fatura
2	0,3% incidente sobre o valor mensal da fatura
3	0,4% incidente sobre o valor mensal da fatura

10.2. QUADRO 2 – AFERIÇÃO DE DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

Item	Descrição	Grau	Aferição
I	Não disponibilizar os relatórios gerenciais, financeiros e operacionais que permitam o controle das despesas.	1	Mensal
II	Não prestar suporte técnico através de Serviço de Atendimento ao Cliente, por telefone ou Internet, devendo ter uma central de atendimento que permita à CONTRATANTE o acesso através de ligação local, com atendimento 24 horas todos os dias do ano, não sendo aceito sistema de atendimento	1	Mensal (mais de dois atendimentos não completados)
III	Descumprimento do prazo de 48 horas para solução dos problemas relatados e assistência técnica relativa ao software fornecido	1	Mensal (mais de dois ocorrências)
IV	Não disponibilizar procedimento contingencial, através de serviço de atendimento ao cliente. Este procedimento deve consistir na obtenção, por telefone (0800), por parte da rede credenciada, do número da autorização de abastecimento a ser transcrito para formulário específico da CONTRATADA	1	Por cada pedido realizado
V	Não disponibilizar os cartões de abastecimento na forma requerida pela contratante.	1	Mensal
VI	Credenciar postos que não atendam às resoluções da ANP que versem sobre a qualidade do combustível, armazenamento e segurança física das instalações.	2	Por cada situação constatada
VII	Credenciar estabelecimento para manutenção, lavagem e demais serviços automotivos sem a qualificação técnico-operacional exigida no termo de referência	2	Por cada situação constatada
VIII	Não apresentar os orçamentos no prazo e na forma prevista no contrato para a manutenção preventiva e/ou corretiva.	3	Mensal (mais de duas ocorrências)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
PROCURADORIA REGIONAL DO TRABALHO 21ª REGIÃO
COMISSÃO DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO
PORTARIA Nº 61/2025 DR/PRT21, de 29 de maio de 2025.

IX	Não atender ao serviço de socorro mecânico na forma estipulada no termo de referência	3	Por pedido
X	Recusar a execução de serviço solicitado pela fiscalização, sem motivo justificado.	3	Mensal
XI	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo em situações de caso fortuito e força maior	3	Mensal
XII	Não apresentar a rede de credenciados no prazo máximo de 30 dias, contados da assinatura do contrato	3	Início do contrato
XIII	Indisponibilidade do sistema	3	Mensal (mais de 24 horas indisponíveis) duas vezes ao mês
XIV	Não credenciamento de novos postos e oficinas no prazo de 30 (trinta) dias contados da solicitação.	3	Por pedido
XV	Não capacitar e treinar os representantes da contratada para permitir a utilização do sistema disponibilizado.	3	Uma vez

11. Metodologia de cálculo do Instrumento de Medição de Resultado.

11.1. Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será apurado de forma a permitir a avaliação da execução contratual.

11.2. A avaliação que determinará o percentual de desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal no caso de descumprimento de obrigações contratuais terá como base os Quadros 1 e 2 deste anexo, da seguinte forma:

- a)** o fiscal do contrato avaliará mensalmente as situações descritas no Quadro 2;
- b)** os descontos dos itens serão cumulativos, não podendo exceder o percentual de 3% da fatura; e
- c)** a aferição do descumprimento das obrigações contratuais acontecerá por item analisado.

11.3. Havendo conflito entre o enquadramento da situação que ensejar a glosa na fatura em razão da aplicação do IMR, será considerada a hipótese mais benéfica para a Contratada.

11.4. O Fiscal deverá notificar a Contratada para informar o percentual de desconto da fatura em decorrência da aplicação do IMR, podendo, motivadamente, afastar a aplicação do IMR ao caso concreto, caso entenda justificada o motivo ensejador do descumprimento contratual.

11.5. A aplicação do IMR não impede que seja instaurado processo de apuração de responsabilidade.