

ANEXO VI

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (indicadores de qualidade)

A CONTRATADA emitirá nota fiscal com a totalidade de serviços de manutenção e reposição de peças cuja Ordem de Serviço esteja concluída ao final do período de faturamento. A CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade devidamente fundamentado, no qual constará o resultado obtido pela CONTRATADA.

O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato, com prazo de até 5 (cinco) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

Dirimidas as dúvidas, o fiscal do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo.

Os valores percentuais a serem descontados, incidem sobre o valor total da fatura do mês avaliado.

A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.

Indicador 1	
Atendimento ao serviço de Reboque	
Item	1 – Atendimento ao serviço de reboque por guincho dentro dos prazos estipulados
Finalidade	Garantir o atendimento dentro de um prazo razoável
Meta a cumprir	Atender aos horários propostos no Termo de Referência
Instrumento de medição	Tempo de atraso no atendimento (em horas)
Forma de acompanhamento	Informação do Fiscal de execução, através de registro das ligações efetuadas e do horário de chegadas do veículo.

Indicador 2	
Atendimento aos quantitativos da rede credenciada	
Item	2 – Atendimento ao quantitativo da tabela 01 do Termo de referência
Finalidade	Garantir que a contratada possa realizar ampla pesquisa de preços em busca do melhor orçamento.
Meta a cumprir	A Contratada deverá manter uma rede de credenciados que atenda aos valores da tabela 01. Tendo o prazo indicado no item 5.2.5 para cadastrar novos estabelecimentos quando informada do descumprimento.
Instrumento de medição	Medição por dias de atraso da entrega.
Forma de acompanhamento	Através de solicitação via sistema ou e-mail.

Indicador 3	
Atendimento aos quantitativos da rede credenciada	
Item	2 – Atendimento ao quantitativo da tabela 01 do Termo de referência
Finalidade	Garantir que os serviços sejam realizados dentro de um prazo adequado
Meta a cumprir	A Contratada deverá manter uma rede de credenciados capaz de atender os serviços de manutenção a serem realizados, conforme item 5.2.6 do Termo de Referência
Instrumento de medição	Medição por dias de atraso da entrega.
Forma de acompanhamento	Através de solicitação via sistema ou e-mail.
Método de Medição do Prazo	Prazo contado a partir da notificação por e-mail, conforme item 5.2.6 do Termo de Referência
Método de Medição do Valor	Valor do correspondente ao valor do reboque utilizado para movimentar o veículo até ao local que realizará a manutenção e o valor para realizar o transporte de retorno do veículo.

(Fórmula do cálculo)

Periodicidade	Mensal		
Mecanismo de Cálculo			
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.		
Faixas de ajuste no pagamento	Evento	Valor	Total
	Atraso no reboque (indicador 1)	0,5 % por hora de atraso	
	Atraso no cadastro dos estabelecimento (indicador 2)	1,00 % por dia de atraso	
	Atraso na manutenção dos veículos (indicador 03)	Valor gasto com transporte	
	X = 100% - (valor a ser descontado) Exemplo: Incidu 2% de desconto na avaliação do IMR, logo: $X = 100\% - 2\%$ $X = 98\%$ Será pago 98% do valor da fatura, no mês referido.		
Sanções	Vide item do Termo de Referência		
Observações	O desconto é realizado sobre o valor da fatura em que os eventos ocorreram (indicadores 01 e 02). O valor do indicador 03 é linear, sendo o valor da nota fiscal do serviço de transporte do veículo que vier a não ser atendido pela rede credenciada.		