

Termo de Referência 3/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2025	114607-UNIDADE ESTADUAL DO IBGE NO AMAPA	AUGUSTO CESAR PIRES BORGES	18/02/2025 10:58 (v 2.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		03616.000011 /2025-14

1. Condições gerais da contratação

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para fornecimento de bilhetes de passagem de transporte urbano (ônibus) e cartão magnético, para atender as necessidades de locomoção dos servidores na realização das atividades finalísticas da SES/AP, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Comercialização, Distribuição – Vale transporte	16470	Unidade	4.864	R\$3,70	R\$18.000,00

1.2. O prazo de vigência da contratação será de 5 anos, contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.2.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que são contratados pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, sendo a vigência estendida mais vantajosa considerando que se trata de uma única empresa que presta o serviço de comercialização e distribuição de vale transporte no Estado do Amapá.

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A contratação enquadra-se na modalidade de Inexigibilidade de licitação, conforme o Art. 74, § 1º da Lei nº 14.133/2021, devido à inviabilidade de competição. No Estado do Amapá, há apenas uma entidade responsável pelo fornecimento dos bilhetes de transporte urbano (Macapá).

2.2. A contratação justifica-se pela necessidade de prover meios adequados de locomoção para os servidores envolvidos na realização das atividades finalísticas da Superintendência Estadual do IBGE no Amapá. A frota de veículos da SES/AP é limitada, e o número de servidores habilitados para conduzir veículos é insuficiente. Além disso, a contratação visa aumentar a eficiência logística na coleta de dados, evitando atrasos e assegurando a celeridade e agilidade das operações.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I. ID PCA no PNCP: 33787094000140-0-000012/2025;
- II. Data de publicação no PNCP: 15/05/2024;
- III. Id do item no PCA: 6;
- IV. Classe/Grupo: 9999;
- V. Identificador da Futura Contratação: 114607-6/2025.

3. Descrição da solução como um todo

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A presente solução visa o fornecimento de bilhetes de vales transportes (ônibus) para a Superintendência Estadual do IBGE no Amapá. O objetivo é garantir a mobilidade eficiente e contínua dos colaboradores em suas atividades de campo, coleta de dados e outras operações que requeiram deslocamento.

3.2. Identificação da Necessidade

3.2.1. A necessidade de fornecer bilhetes de transporte para os funcionários é fundamental para assegurar a realização das atividades de pesquisa e coleta de dados no Município de Macapá. Essa necessidade é constante e recorrente, dado o caráter dinâmico das operações do IBGE.

3.3. Planejamento e Aquisição

3.3.1. O processo de aquisição dos bilhetes será realizado mediante inexigibilidade de licitação, conforme disposto na Lei 14.133/2021. A inexigibilidade é justificada pela inviabilidade de competição, dada a necessidade de atender de forma específica as linhas de ônibus utilizadas pelos funcionários do IBGE, garantindo flexibilidade e adequação às rotas necessárias.

3.4. Distribuição

3.4.1. Após a aquisição, os bilhetes serão distribuídos aos servidores e contratados conforme a demanda operacional. Haverá um sistema de controle interno para registrar a distribuição e utilização dos bilhetes, garantindo que sejam usados exclusivamente para fins institucionais.

3.5. Utilização

3.5.1. Os bilhetes serão utilizados pelos servidores e contratados durante suas atividades de campo. O uso desses bilhetes permitirá que os colaboradores se desloquem com eficiência, reduzindo o tempo de espera e aumentando a produtividade nas operações.

3.6. Controle e Monitoramento

3.6.1. Um sistema de controle será implementado para monitorar a utilização dos bilhetes, prevenindo desperdícios e garantindo que os bilhetes sejam usados conforme planejado. Esse controle permitirá a análise, ajudando na identificação de possíveis ajustes necessários.

3.7. Manutenção e Suporte

3.7.1. Durante o ciclo de vida dos bilhetes, será oferecido suporte para resolver quaisquer problemas que possam surgir na utilização, como bilhetes danificados ou extraviados. A empresa fornecedora deve garantir a reposição imediata dos bilhetes nessas situações.

3.8. Avaliação e Ajuste

3.8.1. Periodicamente, será realizada uma avaliação do processo de fornecimento e uso dos bilhetes, com o intuito de identificar oportunidades de melhoria. Feedback dos usuários será coletado para ajustar a solução às suas necessidades reais, garantindo maior eficiência e satisfação.

3.9. Renovação

3.9.1. Um novo ciclo de aquisição será iniciado conforme a necessidade, garantindo a continuidade do fornecimento sem interrupções.

Essa descrição cobre todas as etapas do ciclo do objeto contratado, desde a identificação da necessidade até a renovação, proporcionando uma visão completa da solução proposta e adequando-se à contratação mediante inexigibilidade de licitação de acordo com a Lei 14.133/2021.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Não se aplica a essa contratação.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5. 1.1. O início da execução do objeto dar-se-á com a assinatura do contrato;

5.1.2. A solicitação de recarga dos cartões eletrônicos de vale-transporte, bem como a geração do boleto de pagamento dar-se-á pelo site da respectiva Entidade;

5.1.3. Os créditos nos cartões de vale-transporte serão disponibilizados em até 48 horas após o pagamento do boleto;

5.1.4. O acompanhamento da utilização dos cartões de vale - transporte será realizado mediante site da Contratada, no qual informará o horário e a linha de ônibus utilizada, assim como saldo dos cartões;

5.1.5. Será providenciado o imediato bloqueio dos cartões eventualmente furtados ou extraviados, mediante a apresentação de ofício expedido pela SES/AP;

5.1.6. Em caso de solicitação de bloqueio por perda, furto ou extravio, a contratada deverá providenciar a recarga do saldo remanescente na segunda via do cartão extraviado, mediante o prévio pagamento da segunda via do cartão, equivalente a 15 (quinze) vezes o valor da tarifa vigente;

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente; o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Fiscalização

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.7.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

6.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

6.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.8.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.10. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.11. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.12. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.13. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.14. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.15. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo I.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

7.3. Lançamento dos Créditos:

7.3.1. Após a confirmação do pagamento pela Superintendência Estadual do IBGE no Amapá, a Contratada deverá lançar os créditos nos cartões de vale-transporte no prazo de até 3 (três) dias úteis.

7.4. **Confirmação do Crédito:**

7.4.1. A Contratada fornecerá um relatório detalhado à Superintendência Estadual do IBGE no Amapá, confirmando o lançamento dos créditos nos cartões de vale-transporte. O relatório deve incluir a data e o valor dos créditos lançados, bem como a identificação dos cartões beneficiados.

7.5. **Controle e Fiscalização:**

7.5.1. A Superintendência Estadual do IBGE no Amapá se reserva o direito de auditar e fiscalizar o processo de lançamento dos créditos, podendo solicitar esclarecimentos ou documentos adicionais a Contratada, sempre que necessário.

Liquidação

7.6. Para fins de liquidação, a Seção Administrativa da SES/AP deve verificar se a Nota Fiscal /Boleto apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.6.1. o prazo de validade;

7.6.2. a data da emissão;

7.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.6.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.6.5. o valor a pagar; e

7.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7. A Nota Fiscal/Boleto deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.8. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.9. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado.

Forma de pagamento

7.11. Emissão e Obtenção do Boleto:

7.11.1. Após a solicitação dos vale - transportes, a Superintendência Estadual do IBGE no Amapá acessará o site da Companhia de Trânsito e Transporte de Macapá - CTMAC para emissão do boleto correspondente ao valor total dos créditos solicitados.

7.12. Do Pagamento:

7.13 O pagamento será realizado mediante a geração do boleto bancário no site da contratada, devidamente atestado por servidor designado, conforme disposto no artigo 117 da Lei nº 14.133 /2021.

7.14. A Nota Fiscal/Boleto deverá conter o nome da empresa, CNPJ, detalhamento dos serviços adquiridos e Agência e Conta-Corrente do Banco da CONTRATADA;

7.15. A emissão da Ordem Bancária será efetuada somente após a Nota Fiscal/Boleto ser conferida, aceita e atestada por servidor responsável e ter sido verificada a regularidade da CONTRATADA, mediante consulta on-line ao Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores (SICAF) e às demais certidões pertinentes, para verificar a manutenção das condições de habilitação;

7.16. O respectivo documento de consulta ao SICAF e demais certidões deverão ser anexados ao processo de pagamento;

7.17. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, ela será notificada por escrito; sem prejuízo do pagamento, para num prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa;

7.18. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Superintendência Estadual do IBGE no Amapá;

7.19. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime.

8. Forma e critérios de seleção e regime

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

8.1. A contratação dar-se-á mediante procedimento de inexigibilidade de licitação, com fundamento na hipótese do art. 74, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será : contratação do empreitada por preço unitário serviço

por preço certo de unidades determinadas; Neste Regime, o pagamento será efetuado de acordo com a quantidade de vales - transporte fornecidos, conforme as solicitações periódicas realizadas pela Superintendência Estadual do IBGE no Amapá.

Exigências de habilitação

8.3. Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

8.4. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.5. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.6. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.7. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

8.8. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

8.9. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

8.10. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

8.11. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

8.12. Documento hábil legal comprovando a exclusividade para o fornecimento de bilhetes de passagem para o município de Macapá, observando os preceitos do Art.74, §1º da Lei nº 14.133 /2021.

8.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.17. declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

8.18. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.19. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.20. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.21. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 18.000,00

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$18.000,00 (dezoito mil reais) , conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

Item	Descrição do item	Quantidade	Valor Estimado	Valor Total
1	Comercialização, Distribuição – Vale transporte	4.864	R\$3,70	R\$18.000

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento da Superintendência Estadual do IBGE no Amapá.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 114607;

II) Fonte de Recursos: 100;

III) Elemento de Despesa: 33903305;

IV) Plano Interno: PESQUISAS;

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Macapá, 18 de fevereiro de 2025.

11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

AUGUSTO CESAR PIRES BORGES

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 18/02/2025 às 10:58:10.

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Introdução

Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é destinado a avaliar e assegurar a qualidade e eficiência do serviço de fornecimento de vale-transporte prestado à Superintendência Estadual do IBGE no Amapá. O IMR utiliza indicadores chave de desempenho (KPIs) para monitorar a conformidade do serviço com os requisitos contratuais, proporcionando uma base objetiva para a avaliação do desempenho do fornecedor e a implementação de ações corretivas quando necessário.

Objetivo

O objetivo deste IMR é estabelecer um método estruturado e objetivo para medir a qualidade da prestação do serviço de fornecimento de vale-transporte. Através deste instrumento, pretende-se garantir a pontualidade, precisão, eficiência na resolução de problemas, assegurando que o fornecedor cumpra com os padrões acordados no contrato.

Justificativa

A implementação de um IMR é fundamental para garantir a transparência e a eficácia na gestão dos contratos de fornecimento de vale-transporte. Através de indicadores bem definidos e processos de medição regulares, é possível identificar áreas de melhoria e assegurar que os recursos investidos estão sendo utilizados de forma eficiente e eficaz, beneficiando diretamente os usuários finais.

Tabela de Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Indicador	Descrição	Meta	Fórmula	Frequência de Medição	Responsável pela Medição	Ações Corretivas
Pontualidade na Entrega	Percentual de vales-transportes entregues no prazo acordado	95%	$(\text{Entregas no prazo} / \text{Total de entregas}) \times 100$	Mensal	Gestor do Contrato	Ajustar processos de logística e comunicação com fornecedores.
Precisão na Recarga	Percentual de recargas realizadas corretamente, sem erros.	98%	$(\text{Recargas corretas} / \text{Total de recargas}) \times 100$	Mensal	Gestor do Contrato	Revisar procedimentos de recarga e treinar equipe.
Taxa de Ocorrência de Problemas	Número de problemas reportados em relação	$\leq 2\%$	$(\text{Problemas reportados} / \text{Total de transações}) \times$	Mensal	Gestor do Contrato	Investigar causas e implementar medidas

	ao total de transações.		100			preventivas.
Tempo de Resolução de Problemas	Tempo médio para resolver problemas relacionados ao fornecimento de vale-transporte.	90% resolvidos em 24h	(Problemas resolvidos em 24h / Total de problemas) x 100	Mensal	Gestor do Contrato	Melhorar processos de atendimento e suporte técnico.
Satisfação do Cliente Interno	Percentual de usuários satisfeitos com o serviço de fornecimento de vale-transporte.	90%	(Respostas positivas / Total de respostas) x 100	Trimestral	Gestor do Contrato	Implementar melhorias baseadas no feedback dos usuários

Detalhamento dos Indicadores

Pontualidade na Entrega

- Descrição: Avalia a eficiência da entrega dos vales-transportes dentro do prazo acordado.
- Meta: 95%
- Coleta de Dados: Registros de entregas realizadas.

Precisão na Recarga

- Descrição: Mede a precisão das recargas realizadas, garantindo que não haja erros.
- Meta: 98%
- Coleta de Dados: Registros de recargas efetuadas.

Taxa de Ocorrência de Problemas

- Descrição: Monitora a frequência de problemas relatados pelos usuários.
- Meta: $\leq 2\%$
- Coleta de Dados: Registros de problemas e transações.

Tempo de Resolução de Problemas

- Descrição: Avalia a eficiência na resolução de problemas relacionados ao fornecimento de vale-transporte.
- Meta: 90% resolvidos em 24 horas
- Coleta de Dados: Registros de problemas e tempos de resolução.

Satisfação do Cliente Interno

- Descrição: Mede a satisfação dos usuários finais com o serviço.
- Meta: 90%
- Coleta de Dados: Pesquisas de satisfação realizadas trimestralmente.

Ações Corretivas

1. Pontualidade na Entrega:

- Identificar gargalos no processo de entrega.
- Melhorar a comunicação com fornecedores e logística.

2. Precisão na Recarga:

- Revisar e ajustar procedimentos de recarga.
- Treinar a equipe responsável pela recarga.

3. Taxa de Ocorrência de Problemas:

- Investigar causas raiz dos problemas recorrentes.
- Implementar medidas preventivas e corretivas.

4. Tempo de Resolução de Problemas:

- Melhorar processos de atendimento e suporte técnico.
- Aumentar a eficiência na comunicação interna.

5. Satisfação do Cliente Interno:

- Analisar feedback dos usuários e implementar melhorias.
- Aumentar a transparência e comunicação com os usuários.

Esta tabela fornece um formato estruturado e profissional para o gestor do contrato aferir a qualidade do serviço de fornecimento de vale-transporte, com indicadores claros, metas definidas, fórmulas de cálculo, e ações corretivas específicas para garantir a melhoria contínua do serviço.