



Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
Secretaria de Gestão
Central de Compras

Termo de Referência – Anexo D

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

ITEM DE AVALIAÇÃO		NÍVEL ESPERADO	OCORRÊNCIA	FORMA DE APURAÇÃO	GLOSA
1	Tempo de disponibilização do VEÍCULO	VEÍCULO disponibilizado no endereço de origem em até 15 (quinze) minutos após a solicitação de serviço ou da autorização de atendimento pelo GESTOR, no caso de solicitação de USUÁRIO EXTERNO	Tempo de disponibilização do VEÍCULO no endereço de origem superior a 15 (quinze) minutos	Registros das datas e horas da solicitação de serviço ou da autorização de atendimento pelo GESTOR, no caso de solicitação de USUÁRIO EXTERNO, e da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem	1% (um por cento) do valor do atendimento por minuto de atraso ou fração, até o limite de 10% (dez por cento)
2	Disponibilidade da aplicação <i>web</i>	Disponibilidade ininterrupta da aplicação <i>web</i> , ressalvadas as situações necessárias para manutenção e atualização especificadas no subitem 12.22. deste TR	Indisponibilidade da aplicação <i>web</i>	Registro existente na base de dados da solução tecnológica e disponibilização de relatório com as ocorrências	0,1% (um décimo por cento) do valor total dos atendimentos realizados no mês em que aconteceu a ocorrência por minuto de indisponibilidade ou fração
3	Disponibilidade do aplicativo <i>mobile</i>	Disponibilidade ininterrupta do aplicativo <i>mobile</i> , ressalvadas as situações necessárias para manutenção e atualização especificadas no subitem 12.22. deste TR	Indisponibilidade do aplicativo <i>mobile</i>	Registro existente na base de dados da solução tecnológica e disponibilização de relatório com as ocorrências	0,1% (um décimo por cento) do valor total dos atendimentos realizados no mês em que aconteceu a ocorrência por minuto de indisponibilidade ou fração



Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
Secretaria de Gestão
Central de Compras

4	Atendimento da solicitação de serviço	Atendimento de todas as solicitações de serviço	Solicitação de serviço cancelada pelo USUÁRIO ou GESTOR solicitante sem a chegada do VEÍCULO no endereço de origem, se transcorrido mais de 15 (quinze) minutos desde data e hora da solicitação de serviço ou a autorização de atendimento pelo GESTOR, no caso de solicitação de USUÁRIO EXTERNO	Registros das datas e horas da solicitação de serviço ou da autorização de atendimento pelo GESTOR, no caso de solicitação de USUÁRIO EXTERNO, e do cancelamento da solicitação pelo USUÁRIO ou GESTOR solicitante	0,1% (um décimo por cento) do valor total dos atendimentos realizados no mês em que aconteceu a ocorrência para cada solicitação de serviço não atendida
5	Avaliação do atendimento	VEÍCULO utilizado no atendimento em perfeitas condições de segurança, conforto e higiene e MOTORISTA com comportamento respeitoso com o USUÁRIO ou GESTOR solicitante e com o público em geral, sendo-lhes cortês e prestativo	Avaliação do atendimento realizado qualificado como péssimo, ruim ou médio	Registro da avaliação do atendimento	10% (dez por cento) do valor do atendimento