



MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETARIA-GERAL - SG
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E SERVIÇOS GERAIS
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO DE AQUISIÇÕES

Apêndice III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

(Conforme ANEXO V-B da IN SEGES/MP nº 05/2017)

1. INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços, agregando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVO

O presente Instrumento de Medição de Resultado- IMR tem como objetivo definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação de serviços.

Caso se tenham uma nota abaixo do mínimo para aceitação completa, a CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
1º - Indicador: DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (Não produziu os resultados acordado. Deixar de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida. Deixar de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.)	
Item	Descrição

Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do Órgão, bem como a operacionalização, qualidade e desenvolvimento de todas as atividades necessárias para o efetivo cumprimento dos serviços, conforme Termo de Referência, não suspendendo ou interrompendo, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.
Meta a cumprir	Cumprir com todos os serviços solicitados previstos no Aviso de Dispensa de Licitação e seus anexos.
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços – OS – eletrônica. Conferência local e documental.
Forma de acompanhamento	Visual: Pelos fiscais técnico e setoriais. Documental: Pelos gestores, fiscais técnicos e/ou administrativos.
Periodicidade	Conforme demanda de execução dos serviços.
Mecanismo de cálculo	Quantidade de OCORRÊNCIAS durante o período mensal: Registro no livro de ocorrências; Registro de correção das falhas apontadas; e Registro do não cumprimento das ocorrências dentro do prazo estipulado. Obs.: Serão verificadas as avaliações e ocorrências, para verificação de possíveis descontos conforme tabela.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Acima 280 Pontos - 100% da fatura liberada 240 a 280 Pontos - 90% fatura liberada 200 a 239 Pontos - 80% da fatura liberada 170 a 199 Pontos – 70% da fatura liberada 150 a 169 Pontos – 60% da fatura liberada Abaixo de 150 Pontos – 50% da fatura liberada
Sanções	Abaixo de 150 Pontos, multa e se for o caso a rescisão contratual, conforme previsto no Edital
Observações	

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na Prestação de Serviços de Locação de Veículos se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

A– Frequência;

B – Itinerário; e

C– Veículos.

4. CRITÉRIOS

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos conceitos de "excelente", "bom", "regular" e "péssimo", respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado.

4.1 - CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

EXCELENTE	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

EXCELENTE - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Realizou as entregas sem atrasos;
- Não houve alteração de itinerário;
- Veículo de apresentação impecável em relação a mecânica, limpeza e estrutura;

BOM- Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- Realizou 90% das entregas sem atrasos;
- Houve poucas alterações do itinerário, injustificadas;
- Veículo sujo.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- Realizou 80% das entregas sem atrasos;
- Houve várias alterações injustificadas de itinerário;
- Veículo visivelmente sujo, com defeitos aparentes.

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- Realizou mais de 50% das saídas em atraso
- Houve várias alterações injustificadas de itinerário de forma recorrente;
- Veículo totalmente sujo, com defeitos severos e aparente, sem seguro, sem os itens básicos previstos em contrato.

4.2 - CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

4.2.1. MÓDULO A – FREQUÊNCIA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	Pontos
Empresa cumpriu 100% das entregas sem atrasos	03
Empresa cumpriu 90% das entregas sem atrasos	02
Empresa cumpriu 80% das entregas sem atrasos	01
Empresa realizou mais de 50% das entregas em atraso	00

4.2.2 - MÓDULO B – LOCAL DA ENTREGA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	Pontos
Não houve alteração do local da entrega	03
Houve poucas alterações injustificadas do local da entrega	02
Houve várias alterações injustificadas do local da entrega	01
Houve várias alterações injustificadas do local da entrega de forma reincidente.	00

4.2.4 - MÓDULO C– QUALIDADE DOS VEÍCULOS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	Pontos
Veículo com todos os equipamentos descrito no Temo de Referência em perfeito funcionamento e limpo;	03
Veículo com todos os equipamentos descrito no Temo de Referência em perfeito funcionamento e sujo;	02
Veículo com todos os equipamentos descrito no Temo de Referência com defeitos aparentes e visivelmente sujo;	01
Veículo totalmente sujo, com defeitos severos e aparente, sem seguro, sem os itens básicos previstos em contrato.	00

5 - CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

5.1 - RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE:

MÓDULOS	PONTOS MÁXIMOS	PESO NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	3	40	120
B	3	20	60
C	3	40	120
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO			300

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações da qualidade dos serviços prestado.

LIBERAÇÃO DE 100% DA FATURA	Acima de 280 pontos
LIBERAÇÃO DE 90% DA FATURA	De 240 a 280 pontos
LIBERAÇÃO DE 80% DA FATURA	De 200 a 239 pontos
LIBERAÇÃO DE 70% DA FATURA	De 170 a 199 pontos
LIBERAÇÃO DE 60% DA FATURA	De 150 a 169 pontos
LIBERAÇÃO DE 50% DA FATURA E DEMAIS MULTAS PREVISTAS NO EDITAL	Abaixo de 150 pontos

6. PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS UNIDADES DA CONTRATANTE:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

NÚMERO DA AVALIAÇÃO:		DATA DA AVALIAÇÃO:		IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO/ROTA:
MÓDULOS AVALIADOS				PONTUAÇÃO
Módulo A- Cumprimento das rotinas				
Módulo B- Qualidade dos serviços prestados				
Módulo C- Qualidade dos equipamentos				
PONTUAÇÃO OBTIDA				
MÓDULOS	PONTOS	PESO	TOTAL	Assinatura do Fiscal
A		40		
B		20		
C		40		
TOTAL				Assinatura do Representante da Empresa