



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MSP - POLÍCIA FEDERAL
SETOR DE TRANSPORTES - SETRAN/DAD/ANP/DGP/PF

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

MODELO

Processo nº 08200.308224/2016-98

Gestão de Frota - Manutenção

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	Gestão de Frota de Manutenção de veículos da ANP/PF
Meta a cumprir	100% do quantitativo estipulado pelo SETRAN em ordem de serviço ou documento análogo
Instrumento de medição	Comparação das solicitações realizadas registradas pelo SETRAN com os veículos efetivamente mantidos
Forma de acompanhamento	Via documental e in loco
Periodicidade	diária

Mecanismo de Cálculo	Verificação de atendimento de quantas OS abertas foram atendidas naquele dia
Início de Vigência	Em até 15 dias após assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Faixa 1 - De 90 a 100% de OS atendidas = 100% pagamento</p> <p>Faixa 2 - De 80 a 89% de OS atendidas = glosa na fatura em 10 %</p> <p>Faixa 3 - De 70 a 79% de OS atendidas = glosa na fatura em 15%</p> <p>Faixa 4 - Abaixo de 70% de OS atendidas suspensão do pagamento e sanções previstas na lei 10.520/2002 e 8666/93</p>
Sanções	<p>Glosas nas faturas conforme faixa de ajustes no pagamento:</p> <p>Faixa 1 – glosa mais advertência</p> <p>Faixa 2 glosa mais advertência</p> <p>Faixa 3 glosa mais advertência</p> <p>Recorrência nas faixas 3 vezes, Faixas 1, 2 e 3 glosa mais multa de 5%</p> <p>Faixa 4 glosa mais multas de 10%</p> <p>Recorrência nas faixas 1,2, 3 e 4 acima de 3 vezes impedimento de licitar Art 7º Lei 10520/2002.</p>
Observações	
Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento
Meta a cumprir	Gerir a Frota realizando as manutenções preventivas e corretivas necessárias
Instrumento de medição	Vistoria presencial
Forma de acompanhamento	In loco com testes práticos
Periodicidade	Sempre que o veículo voltar da assistência técnica
Mecanismo de Cálculo	Todos os carros mantenidos serão avaliados e testados quanto a qualidade e rapidez na entrega
Início de Vigência	Em até 15 dias da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Faixa 1 - De 90 a 100% das amostras atendidas com qualidade = 100% pagamento</p> <p>Faixa 2 - De 80 a 89% das amostras atendidas com qualidade = glosa na fatura em 10 %</p> <p>Faixa 3 - De 70 a 79% de das amostras atendidas com qualidade = glosa na fatura em 15%</p> <p>Faixa 4 - Abaixo de 70% das amostras atendidas com qualidade suspensão do pagamento e sanções previstas na lei 10.520/2002 e 8666/93</p>
Sanções	<p>Glosas nas faturas conforme faixa de ajustes no pagamento:</p> <p>Faixa 1 – glosa mais advertência</p> <p>Faixa 2 glosa mais advertência</p> <p>Faixa 3 glosa mais advertência</p> <p>Recorrência nas faixas 3 vezes, Faixas 1, 2 e 3 glosa mais multa de 5%</p>

	Faixa 4 glosa mais multa de 10%
	Recorrência nas faixas 1,2, 3 e 4 acima de 3 vezes impedimento de licitar Art 7º Lei 10520/2002.
Observações	



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO GONCALVES ESTEVAM, Chefe de Setor**, em 23/08/2018, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7798487** e o código CRC **4EF4060A**.

Referência: Processo nº 08200.308224/2016-98

SEI nº 7798487