**ANEXO V**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

**1.** O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em indicadores de desempenho, obtidos como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, por grupo de servidores constituindo **os fiscais do contrato.**

**2.** Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para o serviço de TRANSPORTE DE VEÍCULOS EMBARCADOS da DPF/ROO/MT, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.

**3.** O relatório de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável ou pela comissão.

**4.** Ao final da entrega, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade devidamente fundamentado, no qual constará o resultado obtido pela CONTRATADA. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

**5.** A avaliação periódica será executada **fiscais do contrato** formalmente designados pela CONTRATANTE.

**6.** Cada **servidor usuário** deverá informar aos fiscais a ocorrência de transporte em prazo adequado, em transporte adequado e em estado de conservação adequado, imediatamente após a entrega, para o cálculo do IMR.

**7.** Serão considerados como prestação adequada a retirada e entrega dos carros no prazo definido; o transporte por meio de (cegonha) Combinações para Transporte de Veículos – CTV e sem avarias que não estejam relacionadas no Termo de Vistoria.

**8.** A avaliação deverá ter periodicidade **única** e será baseada em indicadores, conforme a tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **01 – PRAZO DE RETIRADA E ENTREGA DOS VEÍCULOS** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a entrega no prazo |
| **Meta a cumprir** | 98% dos prazos estabelecidos no termo de referência. |
| **Instrumento de medição** | Monitoramento realizado pelos servidores responsáveis pelo contrato |
| **Forma de acompanhamento** | In loco |
| **Periodicidade** | Após a entrega dos carros |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de entrega não fracassadas em relação ao total de entrega realizadas  **AS** = quantidade de entregas **bem sucedidas**  **AF** = quantidade de entregas fracassadas  **IMR** = As/(AS+AF) |
| **Início de Vigência** | 10 dias após a retirada d |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | IMR ≥ 98%: 100% do valor da nota fiscal  95% ≤ IMR < 98%: 95 % do valor da nota fiscal  IMR < 95%: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência |
| **Sanções** | IMR < 95%: **Multa** de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. |
| **Observações** | Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença; |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicador** | |
| **02 – ENTREGA DOS VEÍCULOS SEM DANOS** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a entrega dos carros sem danos |
| **Meta a cumprir** | 100% dos carros sem danos causados na carga, transporte e descarga |
| **Instrumento de medição** | Monitoramento realizado pelos servidores responsáveis pelo contrato |
| **Forma de acompanhamento** | In loco |
| **Periodicidade** | Após a entrega dos carros |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de entrega não fracassadas em relação ao total de entrega realizadas  **AS** = quantidade de entregas **bem sucedidas**  **AF** = quantidade de entregas fracassadas  **IMR** = As/(AS+AF) |
| **Início de Vigência** | 10 dias após a retirada d |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | IMR ≥ 100%: 100% do valor da nota fiscal  97% ≤ IMR < 100%: 95 % do valor da nota fiscal  IMR < 95%: 90 % do valor da nota fiscal, sem prejuízo das sanções previstas no Termo de Referência |
| **Sanções** | IMR < 95%: **Multa** de 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. |
| **Observações** | Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença; |

**9.** O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à CONTRATADA com prazo aberto para manifestação.

**10.** As eventuais justificavas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

**11.** 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 que autoriza a CONTRATADA a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

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