**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA**

**IMR - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

**SERVIÇOS GERENCIAMENTO DE FROTAS**

O Instrumento de Medição de Resultado é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

**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 a fiscalização designada para tal.

**2.** Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para o serviço de gerenciamento de frotas, 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 de cada período, 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.** Fiscalização:

**5.1.** A avaliação periódica será executada pelo servidor responsável pela Fiscalização constituída por servidores formalmente designados pela CONTRATANTE.

**5.2.** Serão considerados como abastecimentos fracassados todos os abastecimentos que não forem realizados no sistema de abastecimento, como falha no sistema, falta de combustível, descredenciamento não comunicado, etc.

**5.3.** Serão considerados como manutenções fracassadas todos os serviços que não forem realizados no sistema de gerenciamento, como falha no sistema, descredenciamento não comunicado, etc.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **01.** |
| **Descrição do Indicador** | Disponibilidade do Sistema 24 horas |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão no abastecimento dos veículos ou a orçamentação e manutenção da frota, por meio da disponibilidade do sistema e dos estabelecimentos credenciados |
| **Meta a cumprir** | Inoperância Tolerada em no máximo 6 horas mensais 0,83% (de 720 horas mensais) |
| **Instrumento de medição** | Abastecimento/acesso ao Sistema realizado com êxito |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de horas mensais do Sistema Operante Esperado (SOE 720) menos Sistema Inoperante (SI 6h) = 0,83% |
| **Início de Vigência** | Concomitante ao início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 99,1% = 100% do valor da nota fiscal; (6h)  IMR 98,3% = 99,5% do valor da nota fiscal; (12h)  IMR 97,5% = 99% do valor da nota fiscal; (18h)  IMR 96,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (24h)  IMR 95,8% = 98% do valor da nota fiscal (30h) |
| **Sanções** | IMR 96,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (24h)  IMR 95,8% = 98% do valor da nota fiscal (30h)  Abaixo de 95,8% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **02.** |
| **Descrição do Indicador** | Falta de Suporte/Consultoria |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão |
| **Meta a cumprir** | Ausência de Suporte Técnico/Consultoria tolerada em horas mensais (48h). 93,3% (de 720 horas mensais) |
| **Instrumento de medição** | Suporte/chamado solicitado e atendido |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema Informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de Horas Mensais (HM 720) menos Ausência de Suporte Tolerado (AST 48H) = 93,3% |
| **Início de Vigência** | Imediatamente após a data de início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 93,3% = 100% do valor da nota fiscal; (48h)  IMR 90% = 99,5% do valor da nota fiscal; (72h)  IMR 86,6% = 99% do valor da nota fiscal; (96h)  IMR 83,3% = 98,5% do valor da nota fiscal; (120h)  IMR 80% = 98% do valor da nota fiscal (144h) |
| **Sanções** | IMR 83,3% = 98,5% do valor da nota fiscal; (120h)  IMR 80% = 98% do valor da nota fiscal (144h)  Abaixo de 80% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **03.** |
| **Descrição do Indicador** | Suspensão/Interrupção dos Serviços |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão |
| **Meta a cumprir** | Suspensão/Interrupção Tolerada em no máximo 6 horas mensais. 99,1% (de 720 horas mensais) |
| **Instrumento de medição** | Suporte/Chamado Registrado e Atendido |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de horas mensais do Sistema Operante Esperado (SOE 720) menos Sistema Inoperante Tolerado (SIT 6h) = 0,83% |
| **Início de Vigência** | Concomitante ao início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 99,1% = 100% do valor da nota fiscal; (6h)  IMR 98,3% = 99,5% do valor da nota fiscal; (12h)  IMR 97,5% = 99% do valor da nota fiscal; (18h)  IMR 96,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (24h)  IMR 95,8% = 98% do valor da nota fiscal (30h) |
| **Sanções** | IMR 96,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (24h)  IMR 95,8% = 98% do valor da nota fiscal (30h)  Abaixo de 95,8% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **04.** |
| **Descrição do Indicador** | Atraso no fornecimento de documentos e informações |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão |
| **Meta a cumprir** | Falta de Resposta/Envio de Informações/Documentos Tolerada em horas mensais (48h) 93,3% (de 720 horas mensais) |
| **Instrumento de medição** | Suporte/chamado solicitado e atendido |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Horas Mensais (HM 720) menos Ausência de Resposta Tolerada (ART 48H) = 93,3% |
| **Início de Vigência** | Imediatamente após a data de início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 93,3% = 100% do valor da nota fiscal; (48h)  IMR 90% = 99,5% do valor da nota fiscal; (72h)  IMR 86,6% = 99% do valor da nota fiscal; (96h)  IMR 83,3% = 98,5% do valor da nota fiscal; (120h)  IMR 80% = 98% do valor da nota fiscal (144h) |
| **Sanções** | IMR 83,3% = 98,5% do valor da nota fiscal; (120h)  IMR 80% = 98% do valor da nota fiscal (144h)  Abaixo de 80% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **05.** |
| **Descrição do Indicador** | Atraso no credenciamento de postos e oficinas |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão |
| **Meta a cumprir** | Ausência de Credenciamento Tolerada em dias/ano (10d). 97,2% |
| **Instrumento de medição** | Suporte/Chamado Solicitado e Atendido |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de Dias Anuais (DA 360) menos Dias de Atraso no Credenciamento (DAC 10d) = 97,2 |
| **Início de Vigência** | Imediatamente após a data de início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 97,2% = 100% do valor da nota fiscal; (10d)  IMR 95,8% = 99,5% do valor da nota fiscal; (15d)  IMR 94,4% = 99% do valor da nota fiscal; (20d)  IMR 93,05% = 98,5% do valor da nota fiscal; (25d)  IMR 91,6% = 98% do valor da nota fiscal (30d) |
| **Sanções** | IMR 93,05% = 98,5% do valor da nota fiscal; (25d)  IMR 91,6% = 98% do valor da nota fiscal (30d)  Abaixo de 91,6% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR:** | **06.** |
| **Descrição do Indicador** | Credenciadas de baixa qualidade/efetividade |
| **Finalidade** | Garantir um atendimento célere às demandas do órgão |
| **Meta a cumprir** | Reclamação Registrada Tolerada em números/mês (1 RRT ao mês). 96,6% |
| **Instrumento de medição** | Suporte/Reclamação registrada |
| **Forma de acompanhamento** | Sistema informatizado |
| **Periodicidade** | Mensal |
| **Mecanismo de Cálculo** | Percentual de Dias Mensais (30 DM) menos Reclamação Registrada/mês (RR 1 ) = 96,6 |
| **Início de Vigência** | Imediatamente após a data de início da prestação dos serviços |
| **Faixas de ajuste no**  **pagamento (M)** | IMR 96,6% = 100% do valor da nota fiscal; (1 Reclamação Registrada)  IMR 93,3% = 99,5% do valor da nota fiscal; (2 RR)  IMR 90% = 99% do valor da nota fiscal; (3 RR)  IMR 86,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (4 RR) |
| **Sanções** | IMR 90% = 99% do valor da nota fiscal; (3 RR) + Advertência  IMR 86,6% = 98,5% do valor da nota fiscal; (4 RR) + Multa  Abaixo de 86,6% Advertência, multa ou rescisão, com base no Termo de Referência |

6. 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.

7. As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela CONTRATADA ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

8. 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.

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

Observações e Justificativas pertinentes:

Assinatura do Fiscal: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_