

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

Secretaria de Gestão

Central de Compras

Coordenação-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações

Coordenação de Projetos Estratégicos I

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO D**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

(conforme ANEXO V-B da IN nº 05/2017)

- O IMR será aplicado por cada Contratante, podendo-se optar por faturamento por Órgão usuário dos serviços prestados pela Contratada.
- A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.
- O valor devido a título de pagamento mensal à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.
- A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.

Item 1 – Tempo de Disponibilização do Serviço	
Finalidade	Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto
Meta a cumprir	97% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até 15 (quinze) minutos após a solicitação do serviço.
Instrumento de medição	Registros das datas e horas da solicitação de serviço e da chegada do VEÍCULO ao endereço de origem.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculada a porcentagem de atendimentos que tiveram atraso na disponibilização do veículo no endereço de origem. Os cálculos terão como referência os atendimentos no âmbito de cada ÓRGÃO/ENTIDADE. Parâmetro: % de atendimentos atrasados $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 3% de atendimentos atrasados - 100% Acima de 3% e até 4% de atendimentos atrasados – 99,43% Acima de 4% e até 5% de atendimentos atrasados – 99,21% Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – 98,94% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 98,62% Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,07% Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 97,34% Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71% Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

Item 2 – Atendimento da solicitação de serviço	
Finalidade	Atendimento de todas as solicitações de serviço
Meta a cumprir	99,5% das solicitações de serviço realizadas
Instrumento de medição	Solicitação de serviço cancelada pelo USUÁRIO 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.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculado a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 15 (quinze) minutos da hora da solicitação do serviço. Os cálculos terão como referência as solicitações de atendimentos no âmbito de cada ÓRGÃO/ENTIDADE. Parâmetro: % de solicitações de atendimentos canceladas $X = (\text{solicitações de atendimentos canceladas} / \text{Total de atendimentos no mês}) * 100\%$
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Até 0,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 100% Acima de 0,5% e até 1% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,71% Acima de 1 % e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,62% Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,52% Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,81% Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,42% Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 97,93% Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 96,57% Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE
Observações	Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior.

Item 3 – Qualidade do atendimento	
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço prestado
Metas a cumprir	Avaliação do serviço nas gradações “bom” ou “excelente” e atendimento dentro do prazo.
Instrumento de medição	VEÍCULO utilizado no atendimento em perfeitas condições de segurança, conforto e higiene e MOTORISTA com comportamento respeitoso com o USUÁRIO e com o público em geral, sendo-lhes cortês e prestativo.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema e relatórios disponibilizados pela CONTRATADA

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Será calculado o desconto sobre o valor da corrida que tiver as gradações “péssimo”, “ruim” ou “médio” pelo o usuário. Quando o veículo tiver sido disponibilizado no endereço de origem além do prazo de 25 minutos contados da solicitação do atendimento, para fins de ajuste no pagamento, o atendimento será considerado como “péssimo” pela Contratante, independentemente da avaliação feita pelo USUÁRIO.
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Péssimo – desconto de 10% do valor do atendimento Ruim – desconto de 7,5% do valor do atendimento Médio – desconto de 5% do valor do atendimento

Brasília/DF, 11 de junho de 2018.

JULIANO FLÁVIO DOS REIS REZENDE
Coordenador de Projetos Estratégicos I - COPE-I

CLAYTON DA COSTA PAIXÃO
Analista - COPE-I

Brasília/DF, 11 de junho de 2018.

De acordo com o presente Termo de Referência e seus Anexos,

WOLMAR VIEIRA DE AGUIAR
Coordenador-Geral de Estratégias de Aquisições e Contratações



Documento assinado eletronicamente por **CLAYTON DA COSTA PAIXAO, Analista**, em 11/06/2018, às 16:07.



Documento assinado eletronicamente por **JULIANO FLAVIO DOS REIS REZENDE, Coordenador**, em 11/06/2018, às 16:22.



Documento assinado eletronicamente por **WOLMAR VIEIRA DE AGUIAR, Coordenador-Geral**, em 11/06/2018, às 16:28.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [<https://seimp.planejamento.gov.br/conferir>], informando o código verificador **6320114** e o código CRC **025038D4**.