

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. INTRODUÇÃO

1.1 O procedimento a ser adotado pela gestão do contrato de LOCAÇÃO DE VEÍCULOS SEM DEDICAÇÃO DE MÃO DE OBRA encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução do serviço, gerando relatórios mensais de prestação do serviço executado, sendo estes encaminhados ao gestor do Contrato.

2. OBJETIVO

2.1 Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade do serviço de locação de veículos prestado pela CONTRATADA na execução do contrato, conforme exigência da Instrução Normativa nº 05/2017.

3. REGRAS GERAIS

3.1 A avaliação da CONTRATADA na prestação do serviço de locação de veículos será feita por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

3.2 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados ao fim de cada período para pagamento.

3.3 O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do serviço de locação de veículos, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

3.4 Verificando a existência de irregularidades na prestação do serviço, o fiscal do contrato notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.5 A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

3.6 Constatando a irregularidade passível de notificação por escrito, o fiscal do contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido, e encaminhará ao preposto da CONTRATADA para as providências necessárias.

3.7 O termo de notificação será imediatamente apresentado à CONTRATADA, via e-mail, garantida a ampla defesa e o contraditório:

3.7.1 A CONTRATADA terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas do envio do e-mail para apresentar justificativas, cuja avaliação compete ao fiscal do contrato;

3.7.2 Caso o CONTRATANTE não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão desconto proporcional do valor da fatura.

4. CRITÉRIOS

4.1 No "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A) devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos "Realizado", "Parcialmente Realizado" e "Não Realizado", respectivamente.

4.2 Critérios da pontuação a ser utilizada em todos os itens avaliados:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

4.3 Condições complementares:

4.3.1 Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), o gestor do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.3.2 Havendo reincidência, será aplicada sanção administrativa conforme Tabela de Avaliação de Serviço, independentemente de a soma da pontuação ser maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

4.3.3 Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

4.3.4 Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

5.1 Será formado com base no percentual obtido no "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A).

5.2 Cálculo do Indicador de Qualidade (IQ): corresponde à pontuação obtida por meio da avaliação mensal do serviço prestado, conforme os critérios constantes no Formulário de Avaliação do Indicador de Qualidade. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = [(I1 + I2 + I3) \times 100] / 9$$

Onde:

IQ = Indicador de Qualidade

I1 = Pontuação do Item 1 (Deveres Contratuais)

I2 = Pontuação do Item 2 (Veículo Reserva/Substituição)

I3 = Pontuação do Item 3 (Condições do Veículo)

6. PENALIDADES

6.1 As glosas serão baseadas na pontuação obtida no "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A).

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da Nota Fiscal
≥ 80%	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade, com geração de atestado de capacidade técnica.

60% ≤ IQ < 80%	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade.
60% ≤ IQ < 80% com reincidência ou reincidência em pontuação zero nos itens	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade, aplicada sanção administrativa por reincidência.
IQ < 60%	Pagamento de 80% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade.

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Fiscal:

7.1.1 Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A) e pelo encaminhamento de toda a documentação ao Gestor do Contrato, juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2 Gestor do Contrato:

7.2.1 Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;

7.2.2 Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;

7.2.3 Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;

7.2.4 Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor - Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1 Cabe ao fiscal do contrato, com base no "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A), efetuar o acompanhamento diário do serviço de locação de veículos prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

8.2 No final de cada mês de apuração, o fiscal do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, o "Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço" (Anexo V-A) gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), ao Gestor do Contrato.

8.3 Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviço gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

8.4 De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar, na medição seguinte, as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.

8.5 Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados por ela.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO

Contrato n.º:	Setor:	Período:	Data:		
Contratada (locadora):					
Fiscal do Contrato:					
Gestor do Contrato:					
ITEM	CRITÉRIO	SUBCRITÉRIO	INDICADOR	PONTUAÇÃO	AFERIÇÃO
1	Deveres Contratuais	Cumprimento dos deveres da CONTRATADA na locação dos veículos, conforme Termo de Referência (documentação, licenciamento, seguro e manutenção preventiva em dia)	100% dos deveres cumpridos	3	POR EXECUÇÃO
			≥90% <100% das obrigações cumpridas	1	
			<90% das obrigações cumpridas	0	
2	Veículo Reserva/ Substituição	Deixar de disponibilizar veículo reserva/substituto em caso de pane, sinistro, manutenção ou revisão, dentro do prazo estabelecido no Termo de Referência	Substituição realizada dentro do prazo estabelecido	3	POR OCORRÊNCIA
			Substituição realizada com atraso em relação ao prazo estabelecido	1	
			Substituição não realizada ou veículo indisponível para uso	0	
3	Condições do Veículo	Disponibilizar veículo incompleto, em condições inadequadas de uso ou com documentação/higienização pendente, ou deixar de providenciar a devida regularização	Veículo entregue dentro do prazo, higienizado e em conformidade com o Termo de Referência	3	POR EXECUÇÃO
			Veículo entregue com pendências leves (higienização, pequenos reparos, documentação)	1	
			Veículo entregue fora do prazo ou em desconformidade grave com o exigido	0	

Observações do Fiscal do Contrato:

Fiscal do Contrato

Gestor do Contrato