

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 - TRANSPORTE DE SERVIDORES**(Processo Administrativo nº 05110.004912/2018-64)****ANEXO D - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

(conforme ANEXO V-B da IN nº 05/2017)

1. O IMR será aplicado por cada Contratante, podendo-se optar por faturamento por Órgão usuário dos serviços prestados pela Contratada.
2. A cada Nota Fiscal/Fatura para fins de pagamento corresponderá aplicação individualizada do IMR.
3. 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.
4. 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.

	<p>Parâmetro: % de atendimentos atrasados</p> $X = (\text{atendimentos atrasados} / \text{total de atendimentos no mês}) * 100\%$
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Até 3% de atendimentos atrasados - 100%</p> <p>Acima de 3% e até 4% de atendimentos atrasados – 99,43%</p> <p>Acima de 4% e até 5% de atendimentos atrasados – 99,21%</p> <p>Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – 98,94%</p> <p>Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – 98,62%</p> <p>Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – 98,07%</p> <p>Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – 97,34%</p> <p>Acima de 9% de atendimentos atrasados – 96,71%</p> <p>Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE</p>
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	

	<p>Será calculado a porcentagem de solicitações de atendimentos que foram canceladas após transcorridos mais de 15 (quinze) minutos da hora da solicitação do serviço.</p> <p>Os cálculos terão como referência as solicitações de atendimentos no âmbito de cada ÓRGÃO/ENTIDADE.</p> <p>Parâmetro: % de solicitações de atendimentos canceladas</p> <p>$X = (\text{solicitações de atendimentos canceladas} / \text{Total de atendimentos no mês}) * 100\%$</p>
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Até 0,5% de solicitações de atendimentos canceladas - 100%</p> <p>Acima de 0,5% e até 1% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,43%</p> <p>Acima de 1 % e até 1,5% de solicitações de atendimentos canceladas – 99,21%</p> <p>Acima de 1,5% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,94%</p> <p>Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,62%</p> <p>Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – 98,07%</p> <p>Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 97,34%</p> <p>Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – 96,57%</p> <p>Aplicáveis ao valor mensal da fatura por ÓRGÃO/ENTIDADE</p>
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 graduações “bom” ou “excelente”.
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 graduações “péssimo”, “ruim” ou “médio” pelo usuário até o faturamento da corrida.
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, 10 janeiro de 2019.

(Assinado eletronicamente)
CLAYTON DA COSTA PAIXÃO
Analista da COPE-I

(Assinado eletronicamente)
PEDRO MADER GONÇALVES COUTINHO
Coordenador de Projetos Estratégicos I - COPE I
Substituto

Brasília/DF, 10 janeiro de 2019.

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

(Assinado eletronicamente)
VIRGÍNIA BRACARENSE LOPES
Diretora



Documento assinado eletronicamente por **CLAYTON DA COSTA PAIXAO, Analista**, em 10/01/2019, às 16:04.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO MADER GONCALVES COUTINHO, Coordenador Substituto**, em 10/01/2019, às 16:07.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [<https://seimp.planejamento.gov.br/conferir>], informando o código verificador **7751960** e o código CRC **05561FB9**.
