# ANEXO III INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

# Pregão Eletrônico nº xx/xx – Processo Administrativo nº xx/20xx

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MP nº 05/2017, é o mecanismo que define em bases compreensíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento com base nos resultados dos serviços efetivamente prestados, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência e o estímulo à melhoria constante dos serviços prestados.
2. O IMR mede a qualidade com que o serviço é executado e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada, logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação do serviço.
3. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados, na forma e condições estabelecidas nas Especificações Técnicas do Anexo I – Termo de Referência.
4. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos pagamentos (deduções), realizadas sobre o valor total da fatura do período de referência, sem prejuízo da eventual aplicação das demais sanções administrativas previstas em tópico específico do Termo de Referência.
5. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na Fatura/Nota Fiscal a ser paga.
6. As partes declaram estar cientes das condições propostas neste Instrumento de Medição de Resultados e estabelecem, desde já, que os ajustes de valores e as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontadas no ato do pagamento da respectiva fatura, podendo ainda ser descontados da garantia oferecida, se o caso, ou cobrados judicialmente.
7. O indicador será avaliado por meio dos documentos que compõem os relatórios de serviços relacionados aos chamados e corridas realizadas no período de referência, bem como pelas demais rotinas de acompanhamento do Fiscal de Contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.
8. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos definidos no Anexo I – Termo de Referência.
9. Serão consideradas na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a Contratante der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

|  |  |
| --- | --- |
|  | ITEM 1 – TEMPO DE DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO |
| FINALIDADE | Garantir o atendimento do serviço no tempo previsto |
| META A CUMPRIR | 95% dos atendimentos com o veículo disponibilizado no endereço de origem em até: 15 (quinze) minutos após a solicitação do serviço para chamados realizados dentro da Cidade de São Paulo  20 (vinte) minutos após a solicitação do serviço para chamados realizados nos demais municípios da RMSP |
| INÍCIO DA VIGÊNCIA | Desde o início da execução contratual |
| 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 da Sede do Core-SP.  Parâmetro: % de atendimentos atrasados  X = (atendimentos atrasados / total de atendimentos no mês) \* 100 |
| INÍCIO DA VIGÊNCIA | Data de início da vigência do contrato |
| FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS | Até 5% de atendimentos atrasados – nenhuma dedução  Acima de 5% e até 6% de atendimentos atrasados – dedução de 1% Acima de 6% e até 7% de atendimentos atrasados – dedução 2%  Acima de 7% e até 8% de atendimentos atrasados – dedução de 3%  Acima de 8% e até 9% de atendimentos atrasados – dedução de 4%  Acima de 9% de atendimentos atrasados – dedução de 5% e possibilidade de aplicação de penalidade administrativa pela Contratante  Aplicáveis ao valor mensal da fatura |
| 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 DO SERVIÇO |
| Finalidade | Atendimento de todas as solicitações de serviço |
| Meta a cumprir | 99,0% 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 após a solicitação do serviço para chamados realizados dentro da Cidade de São Paulo  20 (vinte) minutos após a solicitação do serviço para chamados realizados nos demais municípios da RMSP |
| 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) ou 20 (vinte) minutos da hora da solicitação do serviço.  Os cálculos terão como referência o local de origem das solicitações, se dentro do Município de São Paulo ou nos demais municípios da RMSP.  Parâmetro: % de solicitações de atendimento canceladas  X = (solicitações de atendimentos canceladas / total de atendimentos no mês) \* 100 |
|  |
| Início da Vigência | Data de início da vigência do contrato |
| Faixas de ajuste no pagamento | Até 1% de solicitações de atendimentos canceladas – nenhuma dedução  Acima de 1% e até 2% de solicitações de atendimentos canceladas – dedução de 1%  Acima de 2% e até 3% de solicitações de atendimentos canceladas – dedução de 2%  Acima de 3% e até 4% de solicitações de atendimentos canceladas – dedução de 3%  Acima de 4% e até 5% de solicitações de atendimentos canceladas – dedução de 4%  Acima de 5% de solicitações de atendimentos canceladas – dedução de 5% e possibilidade de aplicação de penalidade administrativa pela Contratante  Aplicáveis ao valor mensal da fatura |
| Observações | Em todos os cálculos, deverá ser sempre desprezada a fração, se inferior a meio, e igualada a um, se igual ou superior. |