

## APÊNDICE X

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Nº 01: Prazo de Reparação do Veículo	
Item	Descrição
Finalidades	- Garantir agilidade no processo de reparação do veículo.
Meta a cumprir	- Cumprir o prazo de execução do serviço, dentro do prazo estipulado no Termo de Referência item 10.8.11 (10 dias).
Instrumento de medição	- Sistema Informatizado de solicitação de orçamento.
Forma de acompanhamento	- Pelo Sistema Informatizado.
Periodicidade	- Mensal.
Mecanismo de Cálculo	- Cada solicitação de orçamento será verificada e valorada; - Individualmente. $N^{\circ}$ de dias úteis no atendimento / 5 = M
Início de Vigência	- A partir da assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	$M \leq 1$ : paga-se 100% do valor do serviço (peças + mão de obra) $1 < M \leq 3$ : paga-se 95% do valor do serviço (peças + mão de obra) $3 < M \leq 6$ : paga-se 90% do serviço (peças + mão de obra) $M > 6$ : paga-se 80% e aplicação de sanções conforme item 23 do Termo de Referência
Sanções	- O não atendimento de prazos e especificações para as notificações, além do ajuste no pagamento acima indicado, implicará em abertura de processo de apuração para aplicação de penalidades.