

ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDAÇÃO DE RESULTADO (IMR)
(Avaliação da qualidade dos serviços)

- 1.** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será apurado mensalmente e terá como referência o mês faturado. O instrumento de aferição consiste na “Relação de descumprimentos”, devendo ser atestada pelo fiscal titular ou substituto do contrato.
- 2.** Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pelos representantes da Contratante, que apontarão as ocorrências na “Relação de descumprimentos”, conforme modelo abaixo.
- 3.** Os níveis de serviços apresentados neste IMR têm como função incluir critério de desempenho na prestação do serviço de locação de frota de veículos automotores, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.
- 4.** A tabela constante deste IMR será a referência quanto ao percentual a ser aplicado sobre o valor líquido (valor apurado após o desconto contratual, se houver) da nota fiscal/fatura mensal apresentada pela Contratada.
- 5.** Os descontos apurados por meio do IMR poderão ensejar, ainda, a aplicação das demais penalidades contratuais.
- 6.** O relatório dos descumprimentos deverá ser levado ao conhecimento da Contratada via e-mail.
- 7.** A Contratada terá o prazo de até 48 (quarenta e oito) horas contadas do envio do e-mail para apresentar justificativas.
- 8.** Caso a Contratante não acolha as justificativas, as apurações do IMR acarretarão o desconto proporcional do valor da fatura.
- 9.** O primeiro mês de vigência do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
- 10.** O modelo de relação de descumprimentos a ser utilizado como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços consta nas tabelas abaixo.

Quadro 1 – Percentual de desconto sobre a fatura mensal.

GRAU	PERCENTUAL
1	1% sobre o valor mensal da fatura.
2	2% sobre o valor mensal da fatura.
3	3% sobre o valor mensal da fatura.

Quadro 2 – Aferição de descumprimentos contratuais.

DESCUMPRIMENTOS			
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	AFERIÇÃO
01	Descumprimento dos prazos para disponibilização ou substituição dos veículos solicitados.	3	Mensal
02	Não manter a documentação atualizada dos veículos, inclusive sua apólice de seguro.	3	Mensal

03	Não disponibilizar veículo com características similares ou superiores nos casos de substituições temporárias.	2	Mensal
04	Não disponibilizar veículos limpos e com tanque cheio, no momento de entrega.	1	Mensal
05	Recusar a execução de serviço solicitado pela fiscalização, sem motivo justificado.	3	Mensal
06	Suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo em situações de caso fortuito e força maior.	3	Mensal
07	Não realizar a manutenção preventiva e/ou corretiva dos veículos.	3	Mensal

11. Metodologia de cálculo do Instrumento de Medição de Resultado:

11.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será apurado de forma a permitir a avaliação da execução contratual.

11.2 A avaliação terá como base os Quadros 1 e 2 deste anexo que determinará o percentual de desconto a ser aplicado sobre a fatura mensal no caso de descumprimento de obrigações contratuais, da seguinte forma:

11.2.1 O fiscal do contrato avaliará os 07 (sete) itens do quadro 2 mensalmente, por veículo contratado;

11.2.2 Os descontos dos itens serão cumulativos, ou seja, caso haja o descumprimento dos 07 (sete) itens do quadro 2, a Contratada será descontada em sua fatura mensal até o percentual máximo de 18% (dezoito por cento), por veículo, tendo como base os graus constantes no quadro 1.

11.2.3 A aferição do descumprimento das obrigações contratuais acontecerá por item analisado. Por exemplo: caso se verifique o descumprimento do Item 1, para 01 (um) veículo, a Contratada será descontada em sua fatura mensal o percentual de 3% (três por cento), referente ao grau 3 estabelecido no quadro 1. Caso se verifique o descumprimento do Item 1 para 02 (dois) veículos, o desconto será de 6% sob o valor da fatura.

11.3 O descumprimento rotineiro de obrigações contratuais poderá ensejar aplicação de outras penalidades previstas.