



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PI

**"ANEXO II " DO TERMO DE REFERÊNCIA  
IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

**DEFINIÇÃO:** Instrumento de medição de resultado é documento anexo ao contrato que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. - **OBJETIVO:** obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato. –

**FORMA DE AVALIAÇÃO :** definição das situações (indicadores) que caracterizem o não atendimento do objetivo e atribuição de grau de Correspondência, de 1 a 5, de acordo com os indicativos de metas a cumprir, compreendendo glosas, que podem ser cumulativas, de 0,5% a 7,0% do valor mensal do contrato.

**APURAÇÃO:** ao final de cada período de apuração (mês), o Fiscal do contrato preencherá a planilha de cálculo o índice global e a encaminhará ao preposto da contratada para conhecimento do valor da glosa a ser aplicada no mês, ajustado ao cumprimento das metas deste acordo e adoção das medidas recomendadas, quando houver.

**SANÇÕES:** Quando o percentual de glosas no período mensal for superior a 10% (dez por cento) sobre o valor mensal ou o somatório das glosas for superior a 30% (trinta por cento) do valor mensal no período de um ano, caracterizar-se-á inexecução parcial, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação das penalidades previstas no contrato.

INDICADORES PARA MANUTENÇÃO	
01	Descrição
Finalidade	Garantir agilidade no processo de reparação do veículo
Meta a cumprir	05 dias úteis
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de orçamento.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
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	Data de 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 estabelecido no Termo de Contrato
Sanções	Conforme Termo de Referência
Observações	O prazo a ser aferido pelo IMR inicia-se após a aprovação do orçamento por parte do fiscal técnico/gestor de contrato.

## OUTROS QUESITOS

QUESITO	DESCRIÇÃO DO INDICADOR / SITUAÇÕES	INSTRUMENTO PARA VERIFICAÇÃO	GRAU DE RELEVÂNCIA
	Deixar de atender em estabelecimentos cadastrados		5
	Deixar de cadastrar oficinas colaboradoras solicitados pela CONTRATANTE, sem justificativa que comprovem a inviabilidade do cadastro		4
	Deixar de atualizar a lista de oficinas a/empresas cadastradas		4
	Deixar de manter registro atualizado de intervenções, verificações e falhas registradas com data e hora junto a cada quadro de comando		4

**1 –  
QUALIDADE  
NO  
ATENDIMENTO**

Recursar-se a fornecer peças não constantes da planilha de peças pelo preço de mercado	Sistema contratado, Fiscalização presencial e/ou Ordem de Serviço	4
Fornecimento de informação incorreta à fiscalização		2
Destruição ou danificação intencional de documentos relacionados a manutenção		5
Omissão na informação de condições que exigem a adoção de providências para funcionamento correto dos veículos/máquinas/equipamentos		5
Deixar de indicar preposto		2
Danificar equipamento por omissão, imperícia ou intempestividade na atuação		5
Emissão de relatórios fora do prazo estipulado ou combinado com a fiscalização		2
<b>reincidência de</b> relatórios de serviço com informações incompletas ou incorretas		1
Falta dos elementos mínimos no relatório de serviços indicados no TR		1
Deixar de entregar relatórios junto ou antes da entrega da fatura de serviços		1
Deixar de elaborar e entregar Laudo Técnico solicitado pela Fiscalização		5
Recorrência de falha com uma mesma causa em uma máquina/veículo/equipamento		3

	por até 02 vezes em período de 90 dias		
	Deixar de fornecer qualquer dos relatórios previstos no Termo de Referência e seus anexos		3
	Deixar de fornecer senhas, funcionalidades, treinamentos, acessos, sistemas, nos moldes previstos no Termo de Referência e seus anexos		4
	Recorrência de falha com uma mesma causa em uma máquina/veículo/equipamento por mais de 02 vezes e menos de 05		3
	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos na tabela de prazos (ANEXO III) do Termo de Referência.		4

MENSURAÇÃO - OUTROS QUESITOS	
Grau de Relevância	Correspondência
1	Glosa de 0,5 % sobre o valor da Fatura
2	Glosa de 1,0 % sobre o valor da Fatura
3	Glosa de 2,5 % sobre o valor da Fatura
4	Glosa de 4,0 % sobre o valor da Fatura
5	Glosa de 7,0 % sobre o valor da Fatura

## OBSERVAÇÕES

I - O relatório da avaliação deve ser claro e objetivo, apresentando os pontos considerados e incluindo a documentação correspondente. Caso a meta não seja cumprida, o relatório de avaliação será enviado à Contratada com prazo aberto para manifestação.

II - As eventuais justificativas às falhas apontadas devem ser encaminhadas pela Contratada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

III - Dirimidas as dúvidas, o fiscal técnico/gestor do contrato formaliza o fator de qualidade ajustando o valor da medição ao IMR obtido. Com isso se obtém o valor da fatura e se configura o recebimento definitivo que autoriza a Contratada a emitir a Nota Fiscal de seus serviços.

IV - A aplicação dos descontos referidos neste IMR não excluirá eventual aplicação das sanções previstas no contrato.

**"ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA"**  
**TABELA DE PRAZOS**

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	PRAZO
<ul style="list-style-type: none"><li>- Cadastrar a frota de veículos.</li><li>- Cadastrar condutores (usuários do cartão).</li><li>- Definir logística de rede de estabelecimentos credenciados.</li><li>- Credenciar, pelo menos o quantitativo de estabelecimentos previstos no Termo de Referência ou o solicitado pela CONTRATANTE.</li><li>- Fornecer a Contratante dados cadastrais da rede credenciada.</li><li>- Fornecer cartões para os veículos, se for o caso</li><li>- Fornecer cartões e/ou senhas para os usuários, se for o caso.</li></ul>	20 (VINTE) DIAS CONTADOS DA DATA DA ENTREGA DA LISTAGEM DE VEÍCULOS PELA CONTRATANTE.
<ul style="list-style-type: none"><li>- Entregar tabelas temporárias de todas as marcas/modelos de veículos/máquinas/equipamentos componentes da frota da Contratante</li></ul>	10 (DEZ) DIAS CONTADOS DA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO

- Capacitar as partes envolvidas no gerenciamento, observado o item Treinamento do Termo de referência e seus anexos. - Oferecer treinamento de reciclagem a cada período contratual em moldes equivalentes àqueles definidos no Termo de referência e seus anexos, ou sempre que a Contratante, justificada e formalmente, assim o demandar.	10 (DEZ) DIAS CONTADOS DA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO
- Atender pedidos de cadastramento de novos estabelecimentos, independentemente de justificativa.	15 (QUINZE) DIAS CONTADOS DA DATA DA SOLICITAÇÃO DE CREDENCIAMENTO
- Apresentar justificativa escrita para o fiscal técnico/gestor do contrato, quando não for possível credenciar um estabelecimento	15 (QUINZE) DIAS CONTADOS DA DATA DA SOLICITAÇÃO DE CREDENCIAMENTO
- Fornecer a relação da rede credenciada no início do contrato e apresentar as atualizações.	<p>* APRESENTAR A RELAÇÃO DA REDE CREDENCIADA: - NA DATA DA ASSINATURA DO CONTRATO.</p> <p>* APRESENTAR ATUALIZAÇÃO DA REDE: A CADA 30 DIAS, A PARTIR DA ENTREGA DA PRIMEIRA LISTAGEM OU ESTAR COM O SITE ATUALIZADO.</p>
- Cadastrar novo veículo ou usuário após sistema implantado	A PARTIR DA DEMANDA, 02 (DOIS) DIAS.
- Entrega de cartão de veículo e do usuário reemitido (2ªVIA), quando existir cartão	NO MÁXIMO 05 DIAS ÚTEIS APÓS A SOLICITAÇÃO
- Prover respostas as demandas dos fiscais:  1) Respostas informais (e-mail, telefone, etc) 2) Respostas formais (Ofício)	<p>- 1) 24 HORAS</p> <p>- 2) NO MÁXIMO 05 DIAS ÚTEIS APÓS O RECEBIMENTO DO OFÍCIO</p>
- Apresentação de orçamento pelo credenciado	<p>ATÉ 06 HORAS COMERCIAIS*, CONTADAS A PARTIR DA HORA DA ENTREGA DO VEÍCULO NO ESTABELECIMENTO CREDENCIADO(CASO HAJA NECESSIDADE OU MANIFESTAÇÃO ), CONSIDERANDOSE A HORA REGISTRADA NA SOLICITAÇÃO FEITA NO SISTEMA ONLINE</p> <p>OBS: *HORA COMERCIAL = DE 08 ÀS 18H DO DIA</p>

<p>- Encaminhamento de pedido de cotações no sistema para, pelo menos, outros 2 estabelecimentos credenciados, após a apresentação do orçamento inicial</p>	<p>ATÉ 06 HORAS COMERCIAIS*, CONTADAS A PARTIR DA HORA DO LANÇAMENTO DO ORÇAMENTO INICIAL, REGISTRADA NA SOLICITAÇÃO FEITA NO SISTEMA ONLINE</p> <p>OBS: *HORA COMERCIAL = DE 08 ÀS 18H DO DIA</p>
<p>- Negociação e aprovação do orçamento/cotação por parte da Contratada, disponibilizando-o para aprovação do fiscal, com todos os itens contratuais verificados e entrega das pesquisas quanto a conformidade de peças/produtos/acessórios e serviços</p>	<p>ATÉ 10 HORAS COMERCIAIS*, CONTADOS A PARTIR DA HORA DO LANÇAMENTO, PELO ESTABELECIMENTO CREDENCIADO, DO ORÇAMENTO REGISTRADA NO SISTEMA.</p> <p>OBS: *HORA COMERCIAL = DE 08 ÀS 18H DO DIA</p>
<p>- Cobrança, por parte da Contratada, para que as empresas credenciadas respondam as solicitações de orçamento/cotações/ dentro do prazo estabelecido</p>	<p>ATÉ 06 HORAS COMERCIAIS*, CONTADAS A PARTIR DA HORA DO ENCAMINHAMENTO DA COTAÇÃO, REGISTRADA NO SISTEMA.</p> <p>OBS: *HORA COMERCIAL = DE 08 ÀS 18H DO DIA</p>
<p>- Tratamento, por parte da Contratada, das omissões relacionados aos pedidos não atendidos pela rede credenciada</p>	<p>ATÉ 10 HORAS COMERCIAIS*, CONTADAS A PARTIR DA HORA DO LANÇAMENTO DA PRIMEIRA SOLICITAÇÃO CONSTANTE NO SISTEMA (HORAS NÃO CUMULATIVAS COM OUTRAS SOLICITAÇÕES RELACIONADAS COM O MESMO ORÇAMENTO). OBS: *HORA COMERCIAL = DE 08 ÀS 18H DO DIA</p>
<p>- Execução do orçamento aprovado</p>	<p>ATÉ 01 DIA ÚTIL A PARTIR DA APROVAÇÃO, NOS CASOS DE SERVIÇOS CORRIQUEIROS, PODENDO ATINGIR, PARA DEMAIS SERVIÇOS, ATÉ 5 DIAS ÚTEIS, APÓS O QUE DEVERÁ SER APRESENTADA JUSTIFICATIVA</p> <p>OBS: CASOS ESPECÍFICOS DEVERÃO SER ANALISADOS DE ACORDO COM O PROBLEMA APRESENTADO</p>

**ANEXO IV**  
**TABELA MÍNIMA DE QUANTIDADE DE EMPRESAS A SEREM CADASTRADAS PELA**  
**CONTRATADA, POR LOCALIDADES.**

Nº Ordem	Cidades	Credenciadas (Mínimo)
1	Teresina/PI	05
2	Picos/PI	3
3	Parnaíba/PI	3
4	Uruçuí/PI	1
5	Corrente/PI	1
6	Bom Jesus/PI	1
7	Floriano/PI	2
8	Piripiri	1
9	Canto do Buriti	1
10	São Raimundo Nonato	1

Obs: Nas localidades acima destacadas, será necessário ter redes credenciadas com o mínimo estipulado, o que não exime a CONTRATADA de credenciar outras empresas conforme as necessidades da CONTRATANTE, nem as localidades que tenham obrigatoriamente rede de atendimento.

Independente das localidades informadas, a Contratante poderá solicitar o cadastramento em outras localidades, cabendo à Contratada apresentar justificativas do não cadastramento, se for o caso.