

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS
PAD
CONTRATO ...
CONTRATADA: ...
OBJETO:

Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida para cada indicador.

As ocorrências registradas nos primeiros 05 (cinco) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades relacionadas ao processo eleitoral poderão ser objeto apenas de notificação, conforme estabelecido no Projeto Básico ou Termo de Referência, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

INDICADOR 01	
FORNECIMENTO/SUBSTITUIÇÃO DOS VEÍCULOS DENTRO DO PRAZO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a disponibilidade dos veículos nos cartórios eleitorais/Sede do Tribunal, evitando impactos negativos nas atividades da Eleição.
Meta a cumprir	Disponibilidade permanente dos veículos no prazo estipulado em contrato
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências
Forma de acompanhamento	- Verificação, pelo Gestor do contrato, da disponibilidade dos veículos e, no caso de substituição de veículos, verificação do cumprimento do prazo estabelecido em Contrato. - Averiguação das reclamações dos usuários.
Periodicidade	Mensalmente.
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todos os chamados tiverem sido atendidos e solucionados nos prazos constantes no termo de referência. A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:

	<p>NMA = 10,0 – (Σ Pontos Perdidos)</p> <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <p>1 . Deixar de fornecer/substituir veículos no prazo estipulado em Contrato:</p> <p>Perda: X pontos por dia de atraso conforme tabela abaixo.</p> <table><tr><th>Percentual de veículos</th><th>X pontos por dia de atraso</th></tr><tr><td>Até 10% dos veículos</td><td>0,1</td></tr><tr><td>11 a 20% dos veículos</td><td>0,2</td></tr><tr><td>21 a 40% dos veículos</td><td>0,4</td></tr><tr><td>41 a 60% dos veículos</td><td>0,6</td></tr><tr><td>61 a 80% dos veículos</td><td>0,8</td></tr><tr><td>Acima de 80% dos veículos</td><td>1,0</td></tr></table> <p>Ex.: Contratada atrasou o fornecimento de 20% dos veículos em três dias da data inicial determinada pela Contratante: 0,6 de desconto. 10- 0,6 = 9,4. Ou Seja, em uma fatura de R\$ 100.000,00, desconto de 4% (R\$ 4.000,00)</p>		Percentual de veículos	X pontos por dia de atraso	Até 10% dos veículos	0,1	11 a 20% dos veículos	0,2	21 a 40% dos veículos	0,4	41 a 60% dos veículos	0,6	61 a 80% dos veículos	0,8	Acima de 80% dos veículos	1,0
Percentual de veículos	X pontos por dia de atraso															
Até 10% dos veículos	0,1															
11 a 20% dos veículos	0,2															
21 a 40% dos veículos	0,4															
41 a 60% dos veículos	0,6															
61 a 80% dos veículos	0,8															
Acima de 80% dos veículos	1,0															
Faixas de ajuste no pagamento	<p>O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia:</p>															
	Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado														
	De 9,5 a 10,0	0%														
	De 9,0 a 9,4	4%														
	De 8,5 a 8,9	8%														
	De 8,0 a 8,4	12%														
	De 7,5 a 7,9	16%														
	Abaixo de 7,4	20%														
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador (01) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02) presentes neste IMR. O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>															

INDICADOR 02

QUALIDADE DOS SERVIÇOS E PRONTO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE GESTORES/FISCAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento rápido e eficaz das demandas dos fiscais e gestores do contrato
Instrumento de medição	Reclamações dos usuários e Planilha de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Verificação, pelo gestor do contrato, da qualidade e da agilidade no atendimento das demandas da contratante, seja via email, whatsapp ou telefone. Averiguação de reclamações dos usuários.
Periodicidade	Mensalmente.
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.
Mecanismo de cálculo	<p>A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado todas as cópias, impressões e digitalizações tiverem ótima qualidade: legíveis, nítidas, sem sombras ou riscos e sem danos ao papel.</p> <p>A NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:</p> $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$ <p><u>Da perda de pontos:</u></p> <p>A Contratada perderá pontos da NMA quando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar os serviços de forma distinta à exigida no Termo de Referência. <p>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Cometer atrasos injustificados no atendimento de demandas da Contratante. <p>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Deixar de atender às convocações da Contratante. <p>Perda: 0,15 pontos perdidos por ocorrência registrada</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Deixar de responder a ligações telefônicas e/ou e-mails de Gestores e Fiscais. <p>Perda: 0,05 pontos perdidos por ocorrência registrada</p> <p>Ex.: Ocorrência dos itens 1, 2 e 3 por uma vez e item 4 por duas vezes em um mês: desconto de 0,55. Nota= 9,45. Em uma fatura de R\$ 120.000,00, desconto de 2% (R\$ 2.400,00).</p>
Faixas de ajuste no pagamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal da franquia:

	Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado
	De 9,5 a 10,0	0%
	De 9,0 a 9,49	2%
	De 8,5 a 8,99	4%
	De 8,0 a 8,49	6%
	De 7,5 a 7,99	8%
	Abaixo de 7,49	10%
Observações	<p>O desconto na fatura referente a este indicador (02) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (01) presentes neste IMR.</p> <p>O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.</p>	

RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (Para preenchimento do gestor de contrato)		
INDICADOR	NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO	DESCONTO
Fornecimento/substituição de veículos dentro do prazo		
Qualidade dos serviços e pronto atendimento das demandas		