

e) Valor do crédito.

**6.4.1.8.4.** Sempre que necessário, a Contratante poderá solicitar emissão de relatório parcial, contemplando os dados acima, caso em que a Contratada deverá fornecer o documento em até 72 (setenta e duas) horas.

**6.4.1.8.5.** A Contratante efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

**6.4.1.8.6.** O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive prazo de reembolso, taxa administrativa e outras penalidades.

**6.4.1.8.7.** O prazo para reembolso não poderá ser superior a 60 (sessenta) dias contados da data da solicitação.

## **7. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

---

**7.1.** A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

**7.1.1.** O quantitativo e os valores de serviços a serem prestados pela Contratada e os valores a serem repassados às companhias rodoviárias e seguradoras estão estimados para 12 (doze) meses.

**7.1.2.** O horário de funcionamento da Contratante a ser considerado neste Termo de Referência é das 07h00 às 19h00 (horário local), sendo que neste intervalo está concentrado o maior volume de solicitações.

**7.1.3.** A informação acima não reduz, tampouco isenta, a Contratada da obrigação de prestar os serviços demandados em horários diversos, nos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência.

## **8. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

---

**8.1.** A Contratante utilizará formulário próprio como meio de análise, conforme Instrumento de Medição de Resultados (IMR), em consonância com as diretrizes da IN SEGES/MPDG nº 05/2017 e suas posteriores alterações, para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

**8.2.** O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas.

**8.3.** O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pelos fiscais do contrato, com base na Meta a Cumprir, Instrumento de Medição, Forma de Acompanhamento e Periodicidade de cada indicador estabelecido.

**8.4.** Será um indicador a ser avaliado, com seu respectivo Mecanismo de Cálculo e respectivas Faixas de Ajustes no Pagamento, formando a glosa total que será aplicada no pagamento do período:

<b>INDICADOR</b>	<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	<b>FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO</b>
1	Cada OS será verificada e valorada individualmente.	$Y = 1 - 95\%$ do valor da OS

	$100\% - Y \times (5\%) = \text{percentual a ser pago da Ordem de Serviço (OS)} \leq 80\%$ . $Y = \text{número de ocorrências por Ordem de Serviço (OS)}$ . <b>O percentual máximo de desconto por Ordem de Serviço (OS) é de 20%.</b>	$Y = 2 - 90\%$ do valor da OS $Y = 3 - 85\%$ do valor da OS $Y \geq 4 - 80\%$ do valor da OS
--	--	--

**8.5.** Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não exceder o limite máximo da última faixa de ajuste no pagamento de qualquer indicador(es), ficando a Contratada sujeita as penalidades previstas no item 21 do Edital.

**8.6.** O não atendimento das metas, por ínfima diferença poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

**8.7.** A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

**8.8.** A critério da Contratante, a Contratada poderá ser penalizada com a rescisão contratual nas seguintes condições:

**8.8.1.** Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto máximo possível, **em qualquer indicador**, por mais de 3 (três) vezes durante a vigência deste contrato ou a cada prorrogação, se houver;

**8.8.2.** Em caso de reincidência de falhas penalizadas com o desconto máximo possível, **em um mesmo indicador**, por 3 (três) vezes consecutivas.

## 9. INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**9.1.** A execução dos serviços será iniciada a partir da emissão da Ordem de Serviço – Anexo II do Edital, posteriormente à assinatura da Ata.

## 10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

**10.1.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

**10.2.** Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

**10.3.** Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

**10.4.** Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

**10.5.** Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG nº 5/2017.