

APÊNDICE III DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços)

INDICADORES

INDICADOR Nº 01 – Rede credenciada mínima (cobertura e manutenção)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a cobertura mínima de postos credenciados e sua manutenção durante a vigência, assegurando abastecimento contínuo conforme áreas preferenciais e demais localidades demandadas.
Meta a cumprir	a) Campus Arraial do Cabo/RJ: mínimo 2 postos em raio até 15 km; b) Expansão solicitada: credenciar em até 30 dias.
Instrumento de medição	Listagem/consulta no sistema (endereços e horários), evidências de credenciamento e comunicações formais de solicitações de expansão e atendimento.
Forma de acompanhamento	Verificação pela fiscalização no sistema e registro mensal no relatório de fiscalização.
Periodicidade	Mensal, após o go-live; verificação inicial no go-live.
Mecanismo de cálculo (pontuação)	30 pontos (máximo) distribuídos: Campus (18), Demais localidades demandadas (10), Expansões no prazo (2 quando aplicável). Subitem não atendido = pontuação proporcionalmente reduzida.
Início de vigência	A partir do go-live (D0 + 15 dias).
Faixas de ajuste (feito no IMR)	Pontos apurados compõem o IMR do mês.
Criticidade / Observações	Falha em área preferencial (Campus até 15 km) que cause restrição relevante de abastecimento pode ser classificada como grave; ausência que impeça abastecimentos essenciais é crítica, para fins de sanção e medidas corretivas.

INDICADOR Nº 02 – Implantação (go-live) e credenciais / reposições

Item	Descrição
Finalidade	Garantir implantação tempestiva do sistema e disponibilização de credenciais, evitando descontinuidade do serviço.
Meta a cumprir	a) Go-live em até 15 dias corridos de D0; b) 01 credencial por veículo cadastrado + 02 credenciais de contingência, sem custo; c) reposição/reativação/novas emissões em até 5 dias úteis após comunicação.
Instrumento de medição	Termo/registro de implantação/homologação, logs do sistema (data do go-live), comprovantes de entrega, e-mails de solicitação e atendimento.
Forma de acompanhamento	Conferência documental e registros no histórico do contrato.
Periodicidade	Go-live (evento único) e reposições (por demanda, com consolidação mensal).
Mecanismo de cálculo (pontuação)	15 pontos (máximo): Go-live no prazo (8); credenciais iniciais completas (4); reposições no prazo (3). Reduções por descumprimento proporcional.

Início de vigência	Desde D0, com marco de verificação no go-live.
Faixas de ajuste (efeito no IMR)	Pontos apurados compõem o IMR do mês.
Criticidade / Observações	Atraso relevante no go-live pode ser classificado como grave/crítico, conforme impacto na continuidade do abastecimento.

INDICADOR Nº 03 – Disponibilidade do sistema, suporte em horário comercial e contingência (30 min / regularização 24h)

Item	Descrição
Finalidade	Assegurar continuidade operacional do serviço (sistema + suporte) e resposta rápida em falhas do meio principal, com rastreabilidade.
Meta a cumprir	a) Suporte técnico-operacional (suporte 24x7 – inclusive feriados); b) contingência/mecanismo alternativo operacional em até 30 minutos; c) regularização de transações de contingência no sistema em até 24h.
Instrumento de medição	Registros de chamados (SLA), e-mails formais, logs de indisponibilidade e trilhas de auditoria das transações em contingência.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento contínuo pelo fiscal técnico e consolidação mensal em relatório.
Periodicidade	Mensal (com registro imediato de ocorrências).
Mecanismo de cálculo (pontuação)	20 pontos (máximo): 10 pts (100% das ocorrências resolvidas ≤ 30 min); 10 pts (100% das contingências regularizadas ≤ 24h). Desconto de 2 pts por ocorrência fora do prazo, até zerar o subitem.
Início de vigência	Desde D0.
Faixas de ajuste (efeito no IMR)	Pontos apurados compõem o IMR do mês.
Criticidade / Observações	Ocorrência que impeça abastecimento essencial sem contingência em prazo razoável é crítica.

INDICADOR Nº 04 – Conformidade e segurança das transações (validação, limites, duplicidade, rastreabilidade)

Item	Descrição
Finalidade	Prevenir abastecimentos indevidos e garantir rastreabilidade/auditoria (veículo, condutor, data/hora, posto, litros, valor, tipo e demais campos exigidos).
Meta a cumprir	a) 0 transações indevidas (veículo não autorizado/bloqueado; sem validação do condutor; duplicidade; acima de limites); b) ≥ 99% das transações com registro completo e comprovante.
Instrumento de medição	Relatórios do sistema (por veículo/usuário/posto), trilhas de auditoria, logs de bloqueio/limites e comprovantes.
Forma de acompanhamento	Auditoria mensal e apuração imediata por ocorrência crítica.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo (pontuação)	25 pontos (máximo): (i) 15 pts se não houver transações indevidas; havendo 1 ou mais, este subitem = 0 e ocorrência crítica; (ii) 10 pts conforme completude dos registros (proporcional ao percentual).
Início de vigência	Desde D0.

Faixas de ajuste (efeito no IMR)	Pontos apurados compõem o IMR do mês.
Criticidade / Observações	Transação indevida: glosa integral do valor e tratamento como falha do sistema, conforme Termo de Referência/ETP.

INDICADOR Nº 05 – Faturamento e relatórios (consistência NF/planilha x sistema)

Item	Descrição
Finalidade	Garantir faturamento mensal conferível e relatórios gerenciais mínimos exigidos, com consistência documental para atesto e pagamento.
Meta a cumprir	a) NF/Fatura mensal + planilha discriminativa consistente com relatórios do sistema (veículo, data/hora, litros, tipo, posto, valor); b) relatórios mínimos disponíveis e exportáveis, conforme Termo de Referência.
Instrumento de medição	NF/Fatura, planilha do período, relatórios exportados do sistema e registros de saneamento.
Forma de acompanhamento	Conferência mensal no recebimento provisório e registro de pendências/glosas antes do atesto.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo (pontuação)	10 pontos (máximo): 6 pts (sem divergências relevantes); 4 pts (relatórios mínimos disponíveis/funcionais). Redução proporcional por divergência que exija refazimento/saneamento.
Início de vigência	Primeiro faturamento mensal.
Faixas de ajuste (efeito no IMR)	Pontos apurados compõem o IMR do mês.
Criticidade / Observações	Divergência relevante e reiterada pode ensejar classificação como grave, com encaminhamento ao gestor para providências.