



Presidência da República
Gabinete de Segurança Institucional
Agência Brasileira de Inteligência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

ANEXO IV

1. DA DEFINIÇÃO:

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação de qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato _____ firmado a partir do Edital _____ e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade:

- Recursos Humanos - Suporte e Serviços Especializados;
- Alimentação e Bebidas;
- Locação e Instalação de Equipamentos;
- Estrutura, Decoração, Sinalização e Mobiliário;
- Transporte.

2.2. O presente instrumento constitui ferramenta de acompanhamento da execução contratual, cuja meta é a obtenção da melhor execução do objeto, mediante a definição de indicadores de acompanhamento de qualidade dos serviços prestados durante a vigência do contrato.

2.3. Por meio da utilização de duas tabelas será definido o valor das glosas a serem aplicadas nas faturas apresentadas pela contratada em caso de inexecução ou falha(s) na execução contratual. A tabela 1 estabelece 3 graus de relevância que definem os percentuais de descontos a serem aplicados. A tabela 2, por sua vez, elenca possíveis falhas na execução contratual, bem como correlaciona essas falhas aos graus de relevância da tabela 1, permitindo a definição do percentual de desconto a ser aplicado sobre o valor total da fatura. A ocorrência e identificação de mais de uma falha resultará em glosas cumulativas.

Tabela 1

Relevância	Percentual de Desconto
1	Glosa de 2% sobre o valor total da fatura
2	Glosa de 3% sobre o valor total da fatura
3	Glosa de 5% sobre o valor total da fatura

Tabela 2

Ordem	SERVIÇO	OCORRÊNCIA	GRAU
01	Recursos Humanos - Suporte e Serviços Especializados;	Profissional apresentando-se em atraso para execução dos atos do evento, resultando em transtorno ou prejuízo	1
		Profissional não apresentar qualificação para exercer a função	2
		Profissional exercendo mais de uma função e gerando transtornos durante a execução do evento	2
		Profissional apresentar-se de forma inadequada ou descortês	1
02	Alimentação e Bebidas	Disponibilização de produtos em quantidade e qualidade inferior ao contratado	2
		Acomodação dos alimentos em recipientes inadequados	1
		Constatação de elementos estranhos aos alimentos, a exemplo de cabelos, insetos e/ou outros	2
		Atraso no fornecimento do serviço	2
		Alimentos apresentados em temperatura inadequada ao produto, quente quando deveria estar frio ou frio quando deveria estar quente	2
03	Locação e Instalação de Equipamentos	Disponibilização de equipamento com capacidade inferior à contratada	1
		Disponibilização de equipamento em quantidade inferior à contratada	2
		Atraso na reposição de equipamento danificado durante a instalação ou que venha a apresentar defeito durante a realização do evento	2

		Atraso na apresentação de profissional (ou equipe responsável) pela instalação e funcionamento dos equipamentos ocasionando transtorno durante a execução do evento	1
04	Estrutura, Decoração, Sinalização e Mobiliário	Disponibilização de estrutura com solidez e seguranças comprometidas ou deixar cabos, fios, ferragens e itens da instalação à mostra, sem adotar providências de adequação	3
		Disponibilização de produto com qualidade inferior à contratada	2
		Não entregar no prazo, forma ou em lugar divergente do acordado	2
		Disponibilização de mobília com defeito, mau funcionamento ou qualidade inferior à contratada	2
05	Transporte	Disponibilização de veículo em situação irregular de documentação	2
		Disponibilização de veículo com problemas mecânicos ou sujo	2
		Disponibilização de veículo com problemas mecânicos que notadamente afetem a segurança dos usuários	3
		Disponibilização de veículo em atraso, sem combustível suficiente para o trajeto ou sem a presença do motorista	2

Documento assinado eletronicamente



Documento assinado eletronicamente por **WALLACE MARQUES DIAS, Oficial de Inteligência**, em 05/04/2022, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.abin.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0550973** e o código CRC **EA2665CB**.