

# INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR 7/2023

## Informações Básicas

| Número do artefato | UASG   | Editado por      | Atualizado em            |
|--------------------|--|------------------|--------------------------|
| 7/2023             | 110404-DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO INTERNA | MAGNO DIAS JORGE | 24/11/2023 13:45 (v 1.0) |
| Status             | ASSINADO                                     |                  |                          |

## Outras informações

| Categoria | Número da Contratação | Processo Administrativo |
|-----------|-----------------------|-------------------------|
| Serviços  |                       | 60584.000741/2023-01    |

## 1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da 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. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o Órgão CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO VIII-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, sempre que:

1.2.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e

1.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## 2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. A prestação dos serviços em elevados níveis de qualidade.

2.2. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado – IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas no Contrato e no Termo de Referência, de forma contínua e com níveis de qualidade aceitáveis, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização instituída em Portaria, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

### 3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido.

3.2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

3.3. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

3.4. **A aferição dos serviços** será realizada sempre **até o 5º (quinto) dia do mês subsequente** ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do fiscal técnico do contrato, informando a contratada o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

### 4. DA NOTIFICAÇÃO

4.1. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

4.2. A notificação quanto à existência de irregularidades na prestação dos serviços do Contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato, devendo a irregularidade ser disposta no livro de ocorrências.

4.3. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá Termo de Notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.

4.4. O Termo de Notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu "visto" no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal de Contrato.

4.5. Havendo divergência quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA apresentar suas razões por meio de documento formal.

### 5. SANÇÕES

5.1. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a CONTRATANTE poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em Contrato.

5.2. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

5.3. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é um instrumento ágil e com o objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa

CONTRATADA deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

5.4. A análise dos resultados destas avaliações pela CONTRATANTE poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

5.5. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

5.6. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

5.7. Durante a execução contratual poderão ser adotados novos Instrumentos de Medição de Resultado, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação dos IMR pré-estabelecidos no Termo de Referência – TR, desde que esteja prevista no Edital e no Contrato ou instrumento equivalente, tecnicamente justificada, não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 125, da Lei nº 14.133/21, e não configure descaracterização do objeto licitado, em atenção ao Acórdão nº 717/2010-Plenário, TC-009.511/2009-6, rel. Min-Subst. Augusto Sherman Cavalcanti, 07.04.2010.

## 6. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO

6.1. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

6.1.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

6.1.2. A contratante poderá alterar os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a Contratada.

6.1.3. A cada ocorrência verificada será retirado a pontuação correspondente à avaliação dos serviços, constante na tabela de avaliação do cumprimento das obrigações contratual.

6.1.4. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, o qual o resultado será 30 (trinta) pontos.

6.2. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação.

### 1. INDICADOR

| Indicador   |   |
|---|---|
| <b>Nº 1 – Indicador Tempo de Execução dos Serviços (ITES)</b> |   |
| Item  | Descrição   |
| Finalidade  | Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos no tópico 5.1.2.15 deste Termo de Referência. |
| Meta a cumprir  | 90% dos serviços demandados atendidos dentro do prazo estabelecido.                           |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Instrumento de medição        | Relatório gerado para acompanhamento dos Prazo de Execução por meio do sistema de protocolo com base nas informações da execução contratual, com base nos dados extraídos do SCDP, das solicitações realizadas a agência e/ou do de dados fornecidos do sistema da agência de viagens  |
| Forma de acompanhamento       | Mediante emissão de relatório mensal que acompanhará a fatura.   |
| Periodicidade                 | Mensalmente.   |
|                               | $ITES = Q_{temp} / Q_{total}$ <b>ITES: Indicador de Tempo de Execução dos Serviços</b> $Q_{temp}$ : Quantidade de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na Tabela do subitem 5.1.2.15 deste TR, e executados no prazo máximo definido nesta mesma tabela. $Q_{total}$ : Quantidade total de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na Tabela do subitem 5.1.2.15 deste TR |
| Início de Vigência            | 2º mês após o início da execução do contrato.  |
| Faixas de ajuste no pagamento | <b>ITES &gt; 90%</b> : 100% da fatura correspondente ao mês medido; <b>80% &lt; ITES 90%</b> : 95% da fatura correspondente ao mês medido; <b>ITES 80%</b> : 90% da fatura correspondente ao mês medido;   |
| Sanções                       | ITES 45%: multa de 20% sobre a fatura correspondente ao mês medido + rescisão contratual   |
| Observações                   |  |

## 2. AVALIAÇÃO MENSAL

| INDICADOR                 |  |
|---------------------------|--|
| NÚMERO DE OCORRÊNCIAS     |  |
| VALOR DOS PONTOS PERDIDOS |  |
| TOTAL DE PONTOS PERDIDOS  |  |

### 3. DOSIMETRIA DE IMR -AJUSTE DA NOTA FISCAL

#### AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAL

| AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS |   |     |  |                     |
|---|---|-----|--|---------------------|
| ITEM  | OBRIGAÇÕES  | SIM | RESPOSTA<br>NEGATIVA –<br>PONTUAÇÃO DO<br>GESTOR | PONTUAÇÃO<br>MÁXIMA |
| 1   | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência, para <b>Assessoria de voo doméstico</b> | OK  | 0 PONTOS   | 2                   |
| 2   | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15. do Termo de Referência, para <b>Cotação de voo doméstico</b>   | OK  | 0 PONTOS   | 2                   |
| 3   | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Reserva de voo doméstico</b>     | OK  | 0 PONTOS   | 2                   |
| 4   | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Emissão de voo doméstico</b>     | OK  | 0 PONTOS   | 2                   |
| 5   | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Assessoria voo internacional</b> | OK  | 0 PONTOS   | 2                   |
|   |   |     |  |                     |

|    |  |    |          |   |
|----|--|----|----------|---|
| 6  | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Cotação voo internacional</b>               | OK | 0 PONTOS | 2 |
| 7  | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Reserva voo internacional</b>               | OK | 0 PONTOS | 2 |
| 8  | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do OK 0 PONTOS 3 Termo de Referência para <b>Emissão voo internacional</b> | OK | 0 PONTOS | 3 |
| 9  | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Cotação de seguro viagem</b>                | OK | 0 PONTOS | 1 |
| 10 | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Emissão de seguro viagem</b>                | OK | 0 PONTOS | 1 |
| 11 | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Alteração de bilhete</b>                    | OK | 0 PONTOS | 3 |
| 12 | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Cancelamento de bilhete                        | OK | 0 PONTOS | 3 |
| 13 | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>Reembolso de bilhete</b>                    | OK | 0 PONTOS | 2 |
| 14 | A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem   | OK | 0 PONTOS | 1 |

|   |  |    |
|---|--|----|
| 5.1.2.15 do Termo de Referência para <b>entrega de relatórios solicitados</b> |  |    |
| TOTAL   |  | 30 |

**SOMATÓRIO MENSAL DOS PONTOS: 30 PONTOS****FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO**

| PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 100% da avaliação       | 0% do valor da fatura  |
| 91% da avaliação        |                        |
| 90% da avaliação        | 5% do valor da fatura  |
| 81% da avaliação        |                        |
| 80% da avaliação        | 10% do valor da fatura |
| 66% da avaliação        |                        |
| 65% da avaliação        | 15% do valor da fatura |
| 45% da avaliação        |                        |
| 44% da avaliação        | 20% do valor da fatura |

**INDICADOR DE TEMPO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (ITES)**

| Id | Serviços                 | Prazo Máximo | Conceito |
|----|--------------------------|--------------|----------|
| 1  | Assessoria voo doméstico | 4h           |          |
| 2  | Cotação voo doméstico    | 2h           |          |

|              |   |            |             |
|--------------|---|------------|-------------|
| <b>3</b>     | Reserva voo doméstico   | <b>4h</b>  |             |
| <b>4</b>     | Emissão voo doméstico   | <b>4h</b>  |             |
| <b>5</b>     | Assessoria voo internacional                                    | <b>4h</b>  |             |
| <b>6</b>     | Cotação voo internacional                                       | <b>2h</b>  |             |
| <b>7</b>     | Reserva voo internacional                                       | <b>2h</b>  |             |
| <b>8</b>     | Emissão voo internacional                                       | <b>4h</b>  |             |
| <b>9</b>     | Cotação de seguro viagem  | <b>2h</b>  |             |
| <b>10</b>    | Emissão de seguro viagem  | <b>4h</b>  |             |
| <b>11</b>    | Remarcação de bilhete   | <b>4h</b>  |             |
| <b>12</b>    | Cancelamento de bilhete   | <b>4h</b>  |             |
| <b>13</b>    | Reembolso de bilhete  | <b>4h</b>  |             |
| <b>14</b>    | Relatórios diversos solicitados para acompanhamento do contrato | <b>24h</b> |             |
| <b>Total</b> |   |            | <b>100%</b> |

## 5. FISCALIZAÇÃO

\_\_\_\_\_  
**NOME DO FISCAL TÉCNICO**

Fiscal Técnico do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

De Acordo.

\_\_\_\_\_  
**NOME DO GESTOR**

Gestor do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_

Registro ciência da avaliação realizada.

---

**NOME DO PREPOSTO DA EMPRESA**

Preposto da Empresa \_\_\_\_\_

## Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**MAGNO DIAS JORGE**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 24/11/2023 às 13:45:12.*