



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

**ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**PREGÃO ELETRÔNICO (SRP) n.º 90011/2024**  
(Processo Administrativo n.º 23381.002905.2024-68)

**1. DA DEFINIÇÃO**

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

1.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme modelo previsto no Edital, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

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

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

1.2.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.3. 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;

1.4. 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 realizada;

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

1.5. 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;

1.6. 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.

1.7. É vedada a atribuição à contratada avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 1.4;

1.8. 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;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

1.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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

2.1. A execução dos serviços pela contratada serão avaliados por meio dos indicadores de qualidade abaixo descritos:

- 2.1.1 Tempo de resposta para reservas;
- 2.1.2. Percentual de emissão correta de bilhetes;
- 2.1.3. Tempo de atendimento para remarcação e ou cancelamento;
- 2.1.4. Tempo de processamento de reembolsos;
- 2.1.5. Percentual de emissão correta de seguros;
- 2.1.6. Disponibilidade do atendimento fora do horário comercial; e
- 2.1.7. Entrega de relatórios consolidados e detalhados das viagens.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

**Tabela 1: Critérios e Indicadores de Qualidade**

SERVIÇO	INDICADOR DE QUALIDADE	NÍVEL ESPERADO DE QUALIDADE	MECANISMO DE AVALIAÇÃO	PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO
Reserva de Passagens	Tempo de resposta para reservas	Até 2 (duas) horas para viagens nacionais e 4 (quatro) horas para internacionais	Relatórios de atendimento do sistema	Mensal
Emissão de Bilhetes	Percentual de emissão correta de bilhetes	100% dos bilhetes emitidos sem erros	Amostras de bilhetes emitidos	Mensal
Remarcação e Cancelamento	Tempo de atendimento para remarcação/cancelamento	Remarcação ou cancelamento realizado em até 2 (duas) horas para viagens nacionais e 4 (quatro) horas para	Relatórios de remarcação/cancelamento	Mensal



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

		internacionais		
Reembolso de Passagens	Tempo de processamento de reembolsos	Até 60 (sessenta) dias para reembolso integral	Relatórios financeiros	Trimestral
Seguros-Viagens	Percentual de emissão correta de seguros	100% dos seguros emitidos corretamente	Amostras de seguros emitidos	Mensal
Atendimento Emergencial 24/7	Disponibilidade do atendimento fora do horário comercial	Disponibilidade de 100% para atendimentos emergenciais	Relatórios de atendimento emergencial	Mensal
Relatórios de Viagem	Entrega de relatórios consolidados e detalhados das viagens	Relatórios completos e entregues em até 5 (cinco) dias úteis	Conferência dos relatórios	Mensal

**Tabela 2: Padrões de Desempenho e Adequação de Pagamento**

INDICADOR DE QUALIDADE	NÍVEL DE QUALIDADE ESPERADO	MARGEM DE TOLERÂNCIA	CONSEQUÊNCIA PELO DESCUMPRIMENTO	ADEQUAÇÃO DE PAGAMENTO
Tempo de resposta para reservas	100% dentro do prazo	Até 5% de atraso	Desconto de 5% no valor da fatura correspondente ao mês de referência	Pagamento integral se 95% dos prazos forem atendidos
Percentual de emissão correta de bilhetes	100% sem erros	Até 2% de erros	Desconto de 10% no valor da fatura correspondente ao mês de referência	Pagamento integral se 98% dos bilhetes forem corretos
Tempo de atendimento para remarcação e ou cancelamento	Até 2 (duas) horas para viagens nacionais e 4 (quatro) horas para internacionais	Até 10% acima do tempo limite	Desconto de 5% no valor da fatura correspondente ao mês de referência, se ultrapassada a margem de tolerância	Pagamento integral se 90% dos atendimentos forem no prazo
Tempo de processamento de reembolsos	Até 60 (sessenta) dias	Até 6 dias de atraso	Desconto de 10% no valor da fatura correspondente ao mês de referência, se ultrapassada a margem de tolerância	Pagamento integral se 97% dos reembolsos forem processados



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba  
Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Percentual de emissão correta de seguros	100% correto	Até 1% de erros	Desconto de 10% no valor da fatura correspondente ao mês de referência	Pagamento integral se 99% dos seguros forem corretos
Disponibilidade do atendimento fora do horário comercial	100% disponível	5% de indisponibilidade	Desconto de 15% do valor da fatura correspondente ao mês de referência, se ultrapassado o limite de tolerância	Pagamento integral se 95% do atendimento for disponível
Entrega de relatórios consolidados e detalhados das viagens	Relatórios entregues em até 5 dias	2 dias de atraso	Desconto de 5% do valor da fatura correspondente ao mês de referência, por cada dia adicional de atraso	Pagamento integral se todos os relatórios forem entregues no prazo

**Tabela 3: Consequências Adicionais por Descumprimento Repetido**

NÚMERO DE OCORRÊNCIAS NO MÊS	AÇÃO
1 a 2 Ocorrências	Advertência formal
3 a 4 Ocorrências	Desconto de 5% adicional na fatura
5 ou mais Ocorrências	Possibilidade de rescisão contratual, conforme a lei

**Tabela 4: Indicadores de Satisfação**

INDICADOR	META DE SATISFAÇÃO	MECANISMO DE AVALIAÇÃO	PERIODICIDADE
Nível de satisfação dos usuários	90% de satisfação	Pesquisa de satisfação realizada com servidores	Trimestral
Índice de resolução de problemas	95% de problemas resolvidos	Relatórios de problemas e soluções	Mensal

2.3. Essas tabelas estabelecem critérios claros e mensuráveis para avaliar o desempenho da CONTRATADA, garantindo que a prestação do serviço de agenciamento de viagens atenda aos padrões de qualidade esperados pelo CONTRATANTE, com consequências proporcionais em caso de descumprimento dos níveis estabelecidos.