



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE  
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>  
\_asplan-sgp@tre-se.jus.br (79) 3209-8605

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

<b>I - DADOS DO PROCESSO</b>	
<b>Processo:</b>	0002125-84.2026.6.25.8000
<b>Objeto</b>	Prestação de Serviços de Agenciamento de Viagens
<b>Unidade Solicitante:</b>	SGP
<b>Unidade(s) Demandante(s):</b>	ASPLAN-SGP
<b>Equipe de Planejamento da Contratação:</b>	
Integrante Demandante: Débora Maria Barbosa do Nascimento	Unidade: ASPLAN-SGP
Integrante Técnico: Ruth Cristina Machado Coelho da Silveira	Unidade: ASPLAN-SGP
Integrante Administrativo:	Unidade:

**VERIFICAÇÃO QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS PARA O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, BEM COMO DA QUALIDADE EXIGIDA E DAS OBRIGAÇÕES DA(O) CONTRATADA(O).**

### 1. INTRODUÇÃO

1.1 O procedimento a ser adotado visando à avaliação do resultado relativo ao Contrato de prestação de **SERVIÇOS CONTINUADOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS PARA O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE** encontra-se descrito neste documento, que deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, sendo estes encaminhados à Gestão da Execução do Contrato.

### 2. OBJETIVO

2.1 Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela(o) CONTRATADA(O) na execução do Contrato de prestação de serviços.

### 3. REGRA GERAL

3.1 A avaliação da(o) CONTRATADA(O) na prestação dos serviços e no cumprimento de suas obrigações será realizada por meio da análise do Indicador de Qualidade (IQ).

### 4. CRITÉRIOS

4.1 No “Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços” (Anexo III - A) devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondentes aos conceitos “**Realizado**”, “**Parcialmente Realizado**” e “**Não Realizado**”, respectivamente.

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
3 (três) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

#### 4.2 CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

a) Quando atribuídas notas 1 (um) ou 0 (zero), a Gestão da Execução do Contrato deverá realizar reunião com a CONTRATADA, **até 10 (dez) dias** após a medição do período, visando a proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

b) Havendo reincidência por 3 (três) meses consecutivos ou por mais de 5 (cinco) meses intercalados ao longo de 1 (um) ano de prestação de serviços, desconsiderados os primeiros 3 (três) meses do primeiro ano de vigência da avença, será realizada abertura de processo administrativo, visando à aplicação de sanções previstas em Contrato, independente se a soma da pontuação for maior ou igual ao percentual de 80% (oitenta por cento) obtido no Indicador de Qualidade.

c) Na impossibilidade de se avaliar determinado item, deverá ser atribuída a pontuação máxima.

d) Sempre que a(o) CONTRATADA(O) solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pela Gestão da Execução do Contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

### 5. COMPOSIÇÃO DO INDICADOR DE QUALIDADE

5.1 Será formado baseado no percentual obtido na Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo III - A).

a) **Cálculo do Indicador de Qualidade (IQ):** corresponde à pontuação obtida através da avaliação mensal dos serviços prestados, conforme os critérios constantes do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços. Será mensurado através do seguinte cálculo:

$$IQ = \frac{(I1+I2+I3+I4+ \dots In) \times 100}{n}$$

Em que:

IQ= Indicador de qualidade

I1= Pontuação do Item 1

I2= Pontuação do Item 2

I3= Pontuação do Item 3

I4= Pontuação do Item 4

n= Número de pontos possíveis (número de itens X 3)

## 6. DESCONTOS REALIZADOS PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES DO IMR

6.1 Descumpridas as condições especificadas, serão aplicados descontos das respectivas faturas mensais, baseados na pontuação obtida no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo III - A), conforme o seguinte quadro:

% obtido no Formulário de Avaliação de Qualidade	Parâmetro para emissão do valor da nota fiscal	Descontos Aplicados
> 70 %	Pagamento integral (100%) do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	Sem desconto
$50\% \leq IQ \leq 70\%$	Pagamento de 95% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	5% de desconto do valor da nota fiscal
Reincidência do IQ $50\% \leq IQ \leq 70\%$ ou Reincidência de pontuação zero nos itens (Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços)	Pagamento de 90% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	10% de desconto do valor da nota fiscal
$IQ < 50\%$	Pagamento de 85% do quantitativo gerado pelo Indicador de Qualidade	15% de desconto do valor da nota fiscal

## 7. RESPONSABILIDADES

### 7.1 Fiscalização Técnica

7.1.1 Responsável pela avaliação da(o) CONTRATADA(O) por meio da utilização do **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços** (Anexo III - A). Será responsável, ainda, pelo encaminhamento da documentação de avaliação para a Gestão da Execução do Contrato.

### 7.2 Gestão da Execução do Contrato:

7.2.1 Responsável pela análise da avaliação recebida, pelo preenchimento do **Formulário de Formação de Valor para Emissão de Nota Fiscal** (Anexo III - B) e pelo encaminhamento de ambos os documentos para pagamento da(o) CONTRATADA(O).

7.2.2 Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho da Contratada – Parcial ou Final.

## 8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1 Caberá à Fiscalização Técnica do Contrato, com base no **Formulário de Avaliação de**

**Qualidade dos Serviços** (Anexo III - A), efetuar o acompanhamento dos serviços prestados, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da(o) CONTRATADA(O).

8.2 No final de cada mês de apuração, a Fiscalização Técnica do Contrato deve encaminhar para a Gestão da Execução do Contrato, **em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços** (Anexo III - A) gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas **0 (zero) ou 1 (um)**.

8.3 Cabe à Gestão da Execução do Contrato encaminhar mensalmente para a(o) CONTRATADA(O) 1 (uma) via do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.

8.4 De posse dessa avaliação, a Gestão da Execução do Contrato deve aplicar na medição atual os descontos pertinentes previstos neste procedimento, garantindo prazo para contestação por parte da(o) CONTRATADA(O).

8.5 A(O) CONTRATADA(O) deverá se manifestar quanto aos respectivos descontos no prazo de **5 (cinco) dias** contados da data em que foi notificada(o), sendo avaliadas as considerações pela Gestão da Execução do Contrato em até **2 (dois) dias**.

8.6 Caso a Gestão da Execução do Contrato entenda que cabe razão à(ao) CONTRATADA(O), informará à(ao) mesma(o) para que emita a nota fiscal no valor integral, sem o desconto sugerido.

8.7 Caso a Gestão da Execução do Contrato entenda por manter o desconto relativo ao não cumprimento das condições especificadas no Instrumento de Medição de Resultados, caberá a(ao) CONTRATADA(O) emitir a nota fiscal com o valor que lhe for informado, com a respectiva dedução.

8.8 Caberá à Gestão da Execução do Contrato encaminhar mensalmente à(ao) CONTRATADA(O), no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da(o) CONTRATADA(O) em relação aos conceitos por ela(e) alcançados.

### ANEXO III - A

#### FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

<b>Contrato nº:</b>	<b>Mês:</b>	<b>Data:</b>
<b>Contratada(o):</b>		
<b>Responsável pela fiscalização:</b>		
<b>Gestora(Gestor) da Execução do Contrato:</b>		

INDICADOR	CRITÉRIO AVALIADO	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO - ITEM 4 DO IMR

Tempestividade	Cumprimento de prazos	Avalia se a contratada atende às solicitações de cotação, emissão, remarcação e demais demandas dentro dos prazos contratuais.	
Correção	Ausência de erros nas emissões	Avalia se os bilhetes são emitidos ou reemitidos corretamente, conforme a solicitação validada pela Administração.	
Menor Preço	Observância do menor preço	Avalia se a contratada apresentou e processou a opção mais vantajosa, observadas as condições definidas pela Administração.	
Faturamento	Regularidade documental	Avalia a conformidade dos documentos de cobrança, da memória de cálculo e da segregação entre valores de repasse e remuneração.	
Rastreabilidade	Qualidade das informações	Avalia a qualidade dos registros e das informações prestadas à fiscalização e à gestão.	
Suporte	Suporte operacional e tratamento de intercorrências	Avalia a capacidade de resposta da contratada diante de urgências, alterações, cancelamentos, reembolsos e demais intercorrências.	

Houve reincidência em algum item acima?

Relatar:

**ANEXO III - B**

**FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL**

<b>Contrato nº:</b>	<b>Empresa:</b>	
<b>EFC/Fiscal:</b>	<b>Mês:</b>	<b>Data:</b>
<b>Gestora(Gestor):</b>		

INDICADOR DE QUALIDADE		
<b>Mecanismo de cálculo</b>	$IQ = \frac{(I1+I2+I3+I4+ \dots In) \times 100}{n}$	
<b>Percentual de qualidade</b>	<b>indicador</b>	<b>de</b>

VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL		
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<b>% obtido no indicador de qualidade</b>	<b>% Desconto</b>
	> 70%	Sem desconto
	50% ≤ IQ ≤ 70%	5% de desconto do valor da nota fiscal
	Reincidência do IQ 50% ≤ IQ ≤ 70% ou Reincidência em pontuação zero nos itens	10% de desconto do valor da nota fiscal
	IQ < 50%	15% de desconto do valor da nota fiscal

<b>Cálculo</b>	% Obtido no Indicador de Qualidade= % Desconto =
<b>Valor do serviço (R\$)</b>	

<p><i>Documento assinado eletronicamente</i></p> <p><b>DEBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO</b></p> <p>Integrante Demandante</p>
--

VALIDO as especificações, condições e parâmetros constantes deste Instrumento de Medição do Resultado.

*Documento assinado eletronicamente*

**LUCIANO AUGUSTO BARRETO CARVALHO**

Secretário da Unidade Demandante - SGP

#### CONTROLE DE VERSÕES DO ARTEFATO

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar tópicos alterados)	OBSERVAÇÕES (se couber)
Versão 1, SEI 1837527	16/04/2026	Integrantes demandante	versão original	



Documento assinado eletronicamente por **DEBORA MARIA BARBOSA DO NASCIMENTO, Técnica(o) Judiciária(o)**, em 22/04/2026, às 09:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO AUGUSTO BARRETO CARVALHO, Secretária(o)**, em 22/04/2026, às 09:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site  
[https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
informando o código verificador **1837527** e o código CRC **379D07C5**.