

ANEXO VI - INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

- 1.1. Os Instrumentos de Medição de Resultados têm o objetivo de definir, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. Os Instrumentos de Medição de Resultados, a serem utilizados para fins de pagamento são:
 - a) Lista de Verificação;
 - b) Relatório de Serviços Verificados.
- 1.3. A Lista de Verificação contém os itens de execução a serem observados para que o pagamento seja efetuado em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada. Logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pelo Instituto de Previdência Social dos Servidores do Município de Dourados referente a prestação de serviços e deverá ser preenchida pelo Fiscal do Contrato.
- 1.4. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados.
- 1.5. O não cumprimento pela CONTRATADA dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajustes nos repasses devidos (glosas), realizadas sobre o valor final a ser pago no período de referência, sem prejuízo de aplicação das sanções administrativas previstos no Termo de Referência e no instrumento contratual.
- 1.6. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.
- 1.7. **Caso a contratada tenha pontuação igual ou superior a 75 (setenta e cinco) pontos, dentro de um período de 6 (seis) meses, a CONTRATANTE, poderá a seu critério, dar início à rescisão do contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.**
- 1.8. O indicador será avaliado por meio de relatórios extraídos da ferramenta *online*, de relatório dos passageiros transportados, de protocolos de atendimento ou outros documentos que permitam o acompanhamento da execução contratual, incluindo notificações à CONTRATADA por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade acompanhados de *check lists* de Fiscalização do Contrato.
- 1.9. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos no Termo de Referência.
- 1.10. Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a CONTRATADA der causa, sendo quem na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).
- 1.11. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela abaixo:

TABELA I – NÍVEIS DE OCORRÊNCIA PARA APLICAÇÃO DO IMR
LISTA DE VERIFICAÇÃO

Id.	LISTA DE VERIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Deixar de apresentar documentação necessária para o pagamento, sem justificativa	1
2	Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, quando solicitados pela fiscalização.	1
3	Deixar de atender solicitação para serviços de assessoria, relacionadas à orientação para definição de melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto a tarifas promocionais.	1
4	Atrasar a disponibilidade de acesso à ferramenta online de auto agendamento, sem justificativa prévia.	1
5	Deixar de disponibilizar acesso à ferramenta online de auto agendamento, por meio de <i>login</i> e senha.	2
6	Deixar de efetivar as reservas dos voos nos prazos estabelecidos no TR, quando não for possível a CONTRATANTE efetivar estes no sistema <i>selfbooking</i> .	2
7	Deixar de emitir os bilhetes, quando solicitado por meio de atendimento telefônico ou e-mail, após aprovação da cotação pela CONTRATANTE.	2
8	Deixar de prestar atendimento ininterrupto à Contratada	2
9	Deixar de providenciar tempestivamente a emissão de bilhetes e ordens de passagens, compreendendo, essa sua atividade, a reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento, entre outras atividades, com endosso e entrega imediatamente após a solicitação.	2
10	Deixar de providenciar o reembolso das passagens aéreas, por meio de nota de crédito, não utilizadas no prazo estabelecido no TR, contados a partir da data da solicitação da CONTRATANTE.	2
11	Deixar de solicitar o reembolso integral, nos casos de cancelamento de voo, onde o passageiro não concorde com a reacomodação sugerida pela companhia aérea.	2
12	Disponibilizar profissionais não qualificados e treinados para atender as solicitações da CONTRATANTE, com agilidade nas atividades e clareza nas informações.	2
13	Não comunicar cancelamento de voos, nas ocasiões em que a reserva tenha sido efetuada diretamente pela CONTRATADA .	2
14	Não manter preposto responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representação, para tratar de assuntos relacionados a execução do contrato.	2
15	Não reservar passagem de menor valor disponível entre as opções oferecidas, conforme condições disponibilizadas pelas companhias aéreas (quando a reserva for realizada diretamente pela CONTRATADA).	3
16	Realizar cotações, reserva, emissões, alterações, cancelamento ou reembolsos de bilhetes de passagens fora das condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência.	3
17	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3
18	Outras ocorrências relacionadas ao descumprimento de exigências do Termo de Referência e obrigações contratuais, relatadas pela Fiscalização e que não se encontram relacionadas nesta lista, classificadas em níveis de criticidade, sendo: 1 (um) ponto por ocorrência – criticidade baixa; 2 (dois) pontos por ocorrência – criticidade média; 3 (três) pontos por ocorrência – criticidade alta.	1, 2 ou 3

Quadro I – Soma das pontuações e ajustes nos pagamentos correspondentes

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
00 pontos	Pagamento integral no período de referência.
01 a 05 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total a ser pago no período de referência.
06 a 10 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total a ser pago no período de referência.
11 a 15 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total a ser pago no período de referência.
16 a 20 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total a ser pago no período de referência.
Acima de 20 pontos	Desconto de 10 % sobre o valor total a ser pago no período de referência + aplicação de penalidade administrativa.

- 1.12. Finalizado a prestação de serviços (reserva das passagens, cancelamento, remarcação, entre outros serviços correlatos, conforme o caso), após a emissão do relatório de viagens, disponibilizado no sistema online ou o recebimento do relatório pela CONTRATADA, o gestor de contratos terá um prazo de até **05 (cinco) dias úteis** para o preenchimento do IMR e do relatório de Serviços Verificados, conforme modelo abaixo:

Quadro II – Relatório de Serviços Verificados (ocorrências)

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
Número do contrato: Contratada: Mês/Ano da Verificação: Ordem de Serviço/Autorização de Fornecimento correspondente:	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual Data: __/__/____ Breve descrição da ocorrência: _____ _____ _____ Data da Notificação (quando cabível): _____	
Total de pontos no mês de referência:	
Assinatura do Fiscal do Contrato Data: __/__/____	
Assinatura da Contratada Data: __/__/____	

- 1.13. Após o encaminhamento da avaliação para prévio conhecimento à CONTRATADA, esta terá um prazo de até **03 (três) dias úteis**, contados da data de recebimento da avaliação para impugnação ou aceite do resultado do relatório.
- 1.13.1. Decorrido este prazo e não haver manifestação por parte da CONTRATADA, a Administração considerará como aceite o relatório.

- 1.13.2. Em caso de impugnação, o Gestor de contratos terá 3 DIAS ÚTEIS para avaliação da impugnação, julgando procedente ou improcedente às razões tecidas.**
- 1.14. Findo este processo, o Gestor de Contratos emitirá Termo de Recebimento Definitivo e informará à contratada o valor devido para emissão de nota fiscal de serviços.
- 1.15. Após a aplicação do Instrumento de Medição de Resultados e identificação do valor devido, conforme cronograma, a empresa Contratada emitirá a nota fiscal de serviços para pagamento e a encaminhará, juntamente com a comprovação de cumprimento de todas as obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias, para conferência e encaminhamento para pagamento pelo Fiscal do Contrato.
- 1.16. Deverá ser observado o prazo para emissão da Nota Fiscal disposto no Termo de Referência.
- 1.17. Os Instrumentos de Medição de Resultados podem ser utilizados a qualquer momento pela fiscalização a fim de acompanhar o desempenho da prestadora de serviços na execução de suas atividades.
- 1.18. Os prazos constantes deste cronograma não impedem que, a qualquer momento, sejam notificadas à empresa, falhas e erros decorrentes da execução do serviço objeto desta contratação.