

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

INDICADOR

Nº 1 Cumprimento dos prazos para prestação dos serviços		
Finalidade	Acompanhar a prestação dos serviços nos prazos estabelecidos no Termo de Referência	
Meta a cumprir	100% de prestação de serviço conforme previsto no Termo de Referência e Contrato.	
Instrumento de Medição	Relatório de desempenho da Contratada extraído do controle interno e sistema de viagens da Contratante referente aos prazos executados	
Forme de acompanhamento	A fiscalização técnica do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução do serviço, conforme a perspectiva de Administração e posterior lançamento dos resultados no controle interno de contratante, no sistema de viagens e registros realizados por e-mail.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Verificação de quantidade dos serviços de agenciamento X ocorrências de atraso no mês de referência.	
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.	
Faixas de ajustes	1- De 100% até 98% dos serviços realizados dentro do prazo - pagamento integral das faturas. - De 95% até 97,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 1% (um por cento) do valor mensal total de RAV. até 94,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 3% (três por cento) do valor mensal total de RAV.	2 3 - De 90%

Nº 2 Cumprimento das regras para Reserva		
Finalidade	Acompanhar a prestação dos serviços conforme estabelecido no Termo de Referência	
Meta a cumprir	100% de prestação de serviço conforme previsto no Termo de Referência e Contrato.	
Instrumento de Medição	Relatório de desempenho da Contratada extraído do controle interno e sistema de viagens da Contratante referente à execução do serviço	
Forme de acompanhamento	A fiscalização técnica do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução do serviço, conforme a perspectiva de Administração e posterior lançamento dos resultados no controle interno de contratante, no sistema de viagens e registros realizados por e-mail.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Verificação de quantidade dos serviços de agenciamento para reserva X ocorrências de não cumprimento no mês de referência.	
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.	
Faixas de ajustes	1- De 100% até 98% dos serviços realizados dentro do prazo - pagamento integral das faturas. - De 95% até 97,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 1% (um por cento) do valor mensal total de RAV. até 94,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 3% (três por cento) do valor mensal total de RAV.	2 3 - De 90%

Nº 3 Cumprimento das regras para Reembolso		
Finalidade	Acompanhar a prestação dos serviços conforme estabelecido no Termo de Referência	
Meta a cumprir	100% de prestação de serviço conforme previsto no Termo de Referência e Contrato.	
Instrumento de Medição	Relatório de desempenho da Contratada extraído do controle interno e sistema de viagens da Contratante referente à execução do serviço, bem como registros realizados por e-mail.	
Forme de acompanhamento	A fiscalização técnica do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução do serviço, conforme a perspectiva de Administração e posterior lançamento dos resultados no controle interno de contratante, no sistema de viagens e registros realizados por e-mail.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Verificação de quantidade dos serviços de agenciamento para reembolso X ocorrências de não cumprimento no mês de referência.	
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.	
Faixas de ajustes	1- De 100% até 98% dos serviços realizados dentro do prazo - pagamento integral das faturas. - De 95% até 97,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 1% (um por cento) do valor mensal total de RAV. até 94,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 3% (três por cento) do valor mensal total de RAV.	2 3 - De 90%

Nº 4 Emissão com erro		
Finalidade	Acompanhar a prestação dos serviços conforme estabelecido no Termo de Referência	
Meta a cumprir	100% de prestação de serviço conforme previsto no Termo de Referência e Contrato.	
Instrumento de Medição	Relatório de desempenho da Contratada extraído do controle interno e sistema de viagens da Contratante referente à execução do serviço, bem como registros realizados por e-mail.	
Forme de acompanhamento	A fiscalização técnica do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades de execução do serviço, conforme a perspectiva de Administração e posterior lançamento dos resultados no controle interno de contratante, no sistema de viagens e registros realizados por e-mail.	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de cálculo	Verificação de quantidade dos serviços de agenciamento X ocorrências de emissões com erro no mês de referência.	
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato.	
Faixas de ajustes	1- De 100% até 98% dos serviços realizados dentro do prazo - pagamento integral das faturas. - De 95% até 97,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 1% (um por cento) do valor mensal total de RAV. até 94,99% dos serviços realizados dentro do prazo - glosa de 3% (três por cento) do valor mensal total de RAV.	2 3 - De 90%



Mês de Referência:			
Item	Descrição	Qtde Ocorrências mês anterior	Qtde Ocorrências mês atual
Para passagens aéreas Nacionais			
1	Cotação enviada com mais de 2h após a solicitação	00	00
2	Reserva não realizada	00	00
3	Emissão realizada com mais de 2h após a solicitação	00	00
4	Emissão com erro		
5	Remerção realizada com mais de 2h após a solicitação	00	00
6	CANCELAMENTO realizado com mais de 2h após a solicitação	00	00
7	Reembolso não realizado	00	00
8	Emissão emergencial realizada com mais de 30 minutos		
Para passagens aéreas Internacionais			
1	Cotação enviada com mais de 2h após a solicitação	00	00
2	Reserva não realizada	00	00
3	Emissão realizada com mais de 2h após a solicitação	00	00
4	Emissão com erro		
5	Remerção realizada com mais de 2h após a solicitação	00	00
6	CANCELAMENTO realizado com mais de 2h após a solicitação	00	00
7	Reembolso não realizado	00	00
8	Cotação do seguro viagem enviada com mais de 2h após a solicitação	00	00
9	Emissão do seguro viagem realizada com mais de 2h após a solicitação	00	00
10	Emissão emergencial realizada com mais de 30 minutos	00	00
Total de ocorrências		00	00

(II) FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO			
2.1. As ocorrências devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.			
2.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação de qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das ocorrências obtidas para cada			
2.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela incidência de ocorrências totais do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:			
Faixas de Pontuação	Pagamento Devido	Fator de Ajuste	
0 a 5 ocorrências	100% do valor previsto	1,00	
6 a 11 ocorrências	95% do valor previsto	0,95	
12 a 17 ocorrências	90% do valor previsto	0,90	
18 a 23 ocorrências	85% do valor previsto	0,85	
Acima de 24 ocorrências	80% do valor previsto	0,80	

(III) RESULTADO DA MEDIÇÃO	
Valor Mensal de RAV Previsto	
Prestação de serviços	
Fator de Ajuste	
Valor Glosado	
Reincidência de ocorrência*	
Valor a Pagar	
*Em caso de reincidência consecutiva de ocorrências em qualquer indicador: A reincidência de ocorrências poderá caracterizar descumprimento contratual e subsidiar a adoção das medidas administrativas previstas no contrato, incluindo a aplicação das sanções cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.	
Para fins de avaliação de reincidência, serão consideradas apenas as ocorrências comprovadamente imputáveis à CONTRATADA, excluídas aquelas decorrentes de indisponibilidade dos sistemas de CONTRATANTE, das companhias aéreas, fatos de terceiros ou demais situações devidamente justificadas.	
A avaliação acima de 24 ocorrências por três vezes poderão motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital.	



Repercussão do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) será utilizado como mecanismo de aferição objetiva do desempenho contratual, permitindo a avaliação da qualidade e da tempestividade dos serviços prestados pela CONTRATADA. A repercussão financeira decorrente do IMR ocorrerá somente quando houver parcela remuneratória da CONTRATADA passível de glosa, não alcançando valores correspondentes ao repasse de passagens aéreas ou outros valores que não constituam remuneração pela prestação dos serviços de agenciamento. Na hipótese de inexistência de parcela remuneratória passível de glosa, o resultado apurado no IMR será utilizado como elemento de avaliação de execução contratual e poderá fundamentar a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, quando caracterizado descumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
VI - OBSERVAÇÕES E DETALHAMENTOS: Ocorrências: Reincidências:

Rio de Janeiro, de de 202X.

FISCAL DO CONTRATO TITULAR

GESTORA DO CONTRATO SUPLENTE

GESTOR DO CONTRATO TITULAR

CONTRATADA

