



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

O objetivo do instrumento é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

<b>Indicador</b>	
<b>ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Cumprimento dos serviços relacionados no Termo de Referência e Contrato.
Metas a Cumprir	100% dos serviços realizados e adequados às perspectivas da Instituição.
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, por ocorrência. Ocorrências, reclamação de falhas devidamente comprovada pelo usuário.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de <i>Check List</i> , por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	% de serviços adequados executados dentro do mês de referência (total de serviços adequados executados (agenciamento X ocorrências de atraso) dentro do mês de referência/total de serviços solicitados dentro do mês) * 100
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento	01 a 05 pontos acumulados - Advertência 06 e 08 pontos acumulados - Advertência e desconto correspondente a 3% da fatura mensal 09 a 11 pontos acumulados - Advertência e desconto correspondente a 7% da fatura mensal 12 a 14 pontos acumulados - Advertência e desconto correspondente a 15% da fatura mensal acima de 15 pontos acumulados ou acúmulo de 05 Advertências - Aplicação de penalidade
Observações	O valor apurado da glosa será realizado na fatura do mês de referência
<b>Ocorrência</b>	<b>Ponto por Registro</b>
Deixar de atender aos pedidos de cotação e reserva dentro do prazo estipulado no Termo de Referência sem justificativa aceita pela Administração.	1
Devolução injustificada de PCDP	1
Deixar de repassar integralmente todos os descontos promocionais de tarifas reduzidas, concedidos pelas companhias aéreas	3 sujeito a aplicação de penalidade a mediante abertura do regular processo administrativo e do contraditório.
Não efetuar os reembolsos de bilhetes cancelados dentro do prazo estipulado no Termo de Referência	2
Apresentação de cotação de passagem e seguro com sobrepreço ao praticado no mercado	3 sujeito a aplicação de penalidade a mediante abertura do regular processo administrativo e do contraditório.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Martins Teixeira, Chefe**, em 17/08/2023, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vinícius Antônio Campos Souza, Chefe**, em 17/08/2023, às 11:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Moreira Fernandes, Diretora**, em 17/08/2023, às 11:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1107356** e o código CRC **3AC8BC3B**.

---