



MINISTÉRIO DA DEFESA
SECRETARIA-GERAL - SG
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA E SERVIÇOS GERAIS
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO DE AQUISIÇÕES

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
AGENCIAMENTO DE VIAGENS

Será adotado o Instrumento de Medição dos Resultados seguinte com vistas a avaliar a qualidade do serviço executado:

Indicador	
Nº 1 – Indicador Tempo de Execução dos Serviços (ITES)	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos no tópico 5.1.2.15 deste Termo de Referência.
Meta a cumprir	90% dos serviços demandados atendidos dentro do prazo estabelecido.
Instrumento de medição	Relatório gerado para acompanhamento dos Prazo de Execução por meio do sistema de protocolo com base nas informações da execução contratual, com base nos dados extraídos do SCDP, das solicitações realizadas a agência e/ou do de dados fornecidos do sistema da agência de viagens
Forma de acompanhamento	Mediante emissão de relatório mensal que acompanhará a fatura.
Periodicidade	Mensalmente.
	ITES = Q_{temp} / Q_{total} ITES: Indicador de Tempo de Execução dos Serviços Qtemp: Quantidade de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na Tabela do subitem 5.1.2.15 deste TR, e executados no prazo máximo definido nesta mesma tabela. Qtotal: Quantidade total de serviços demandados em determinado mês, que possuam correspondência na Tabela do subitem 5.1.2.15 deste TR
Início de Vigência	2º mês após o início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	ITES > 90%: 100% da fatura correspondente ao mês medido; 80% < ITES ≤ 90%: 95% da fatura correspondente ao mês medido; ITES ≤ 80%: 90% da fatura correspondente ao mês medido;
Sanções	ITES ≤ 45%: multa de 20% sobre a fatura correspondente ao mês medido + rescisão contratual
Observações	

FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO

PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO	
100% da avaliação	0% do valor da fatura
91% da avaliação	
90% da avaliação	5% do valor da fatura
81% da avaliação	
80% da avaliação	10% do valor da fatura
66% da avaliação	
65% da avaliação	15% do valor da fatura
45% da avaliação	
44% da avaliação	20% do valor da fatura

AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAL

AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS				
ITEM	OBRIGAÇÕES	SIM	RESPOSTA NEGATIVA – PONTUAÇÃO DO GESTOR	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência, para Assessoria de voo doméstico	OK	0 PONTOS	2
2	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15. do Termo de Referência, para Cotação de voo doméstico	OK	0 PONTOS	2
3	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Reserva de voo doméstico	OK	0 PONTOS	2
4	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Emissão de voo doméstico	OK	0 PONTOS	2
5	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Assessoria voo internacional	OK	0 PONTOS	2
6	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Cotação voo internacional	OK	0 PONTOS	2
7	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem	OK	0 PONTOS	2

	5.1.2.15 do Termo de Referência para Reserva voo internacional			
8	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do OK 0 PONTOS 3 Termo de Referência para Emissão voo internacional	OK	0 PONTOS	3
9	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Cotação de seguro viagem	OK	0 PONTOS	1
10	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Emissão de seguro viagem	OK	0 PONTOS	1
11	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Alteração de bilhete	OK	0 PONTOS	3
12	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Cancelamento de bilhete	OK	0 PONTOS	3
13	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para Reembolso de bilhete	OK	0 PONTOS	2
14	A CONTRATADA cumpriu o prazo estabelecido no subitem 5.1.2.15 do Termo de Referência para entrega de relatórios solicitados	OK	0 PONTOS	1
TOTAL				30

SOMATÓRIO MENSAL DOS PONTOS: 30 PONTOS

TABELA DE CÁLCULO DA PONTUAÇÃO

CÁLCULO DA PONTUAÇÃO FINAL: (30 PONTOS) – (SOMATÓRIO MENSAL DOS PONTOS)				
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
28 a 30 Pontos	25 a 27 Pontos	20 a 24 Pontos	14 a 19 Pontos	1 a 14 Pontos

INDICADOR DE TEMPO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (ITES)

Id	Serviços	Prazo Máximo	Conceito
1	Assessoria voo doméstico	4h	
2	Cotação voo doméstico	2h	
3	Reserva voo doméstico	4h	
4	Emissão voo doméstico	4h	
5	Assessoria voo internacional	4h	
6	Cotação voo internacional	2h	
7	Reserva voo internacional	2h	
8	Emissão voo internacional	4h	
9	Cotação de seguro viagem	2h	
10	Emissão de seguro viagem	4h	
11	Remarcação de bilhete	4h	
12	Cancelamento de bilhete	4h	
13	Reembolso de bilhete	4h	
14	Relatórios diversos solicitados para acompanhamento do contrato	24h	
Total			100%