PROCESSO – N. 2.250/2025
UASG: 389295
Objeto: Credenciamento de empresas especializadas na prestação de serviços continuados de fornecimento, gerenciamento, implementação e administração de vale-refeição/vale-alimentação, por meio de cartão eletrônico e/ou magnético nominativo, com chip de segurança e senha individual, operado em arranjo fechado, destinado aos servidores e empregados públicos elegíveis em exercício nas unidades do Conselho Federal de Corretores de Imóveis - COFECI, para contratação de uma única empresa, escolhida pelos beneficiários mediante votação.

ANEXO VII
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. DAS INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultados – IMR constitui mecanismo de acompanhamento, fiscalização e avaliação da qualidade dos serviços contratados, estabelecendo indicadores objetivos, metas de desempenho, procedimentos de aferição e consequências decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço, em conformidade com o Termo de Referência, o Edital de Credenciamento e o Contrato Administrativo.

1.2. A avaliação da execução contratual será realizada pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização designada pelo COFECI, mediante análise dos relatórios operacionais, registros dos sistemas, comprovantes de disponibilização de créditos, informações da rede credenciada, chamados de atendimento e demais evidências pertinentes.

1.3. O IMR será aplicado à empresa efetivamente contratada, a partir do início da execução dos serviços, não se confundindo com a etapa de habilitação ou com a assinatura do Termo de Credenciamento.

1.4. A aplicação do IMR não afasta a obrigação de cumprimento integral do objeto contratado, a realização de diligências, a exigência de correção de falhas, a apuração de responsabilidades e a aplicação das sanções administrativas legalmente cabíveis.

2. DOS OBJETIVOS

2.1. O presente instrumento tem por finalidade assegurar a prestação contínua, eficiente, segura e adequada dos serviços de vale-refeição/vale-alimentação, especialmente quanto:

I. à implantação tempestiva e ao funcionamento da solução contratada;
II. à disponibilização integral e pontual dos créditos aos beneficiários;
III. à emissão, entrega, ativação e substituição dos cartões;
IV. à disponibilidade e ao adequado funcionamento do aplicativo e do portal eletrônico de gestão;
V. à manutenção da rede credenciada mínima, ativa e funcional;
VI. à qualidade e à continuidade dos canais de atendimento;
VII. à tempestividade na solução de chamados e solicitações;

VIII. à regularidade das operações de estorno, ajuste e correção de créditos;
IX. à confiabilidade dos relatórios e à rastreabilidade das operações; e
X. à segurança da informação, à proteção de dados pessoais e à continuidade dos serviços.

2.2. Os indicadores estabelecidos neste instrumento serão utilizados para verificar o atendimento às obrigações contratuais, subsidiar o recebimento dos serviços, a medição mensal, a liquidação da despesa e a adoção das medidas administrativas cabíveis.

3. DA FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. A avaliação será realizada mensalmente, considerando as obrigações exigíveis e as ocorrências registradas no respectivo período de competência, sem prejuízo do acompanhamento contínuo realizado pela fiscalização.

3.2. A fiscalização utilizará, preferencialmente, evidências extraídas dos sistemas de gerenciamento, registros eletrônicos, relatórios da CONTRATADA, comprovantes de transações, protocolos de atendimento e demais documentos aptos a demonstrar objetivamente o cumprimento ou o descumprimento das obrigações.

3.3. Constatada desconformidade, a fiscalização registrará a ocorrência, identificando, sempre que possível, a obrigação descumprida, a data, o período de duração, os beneficiários ou serviços afetados, a evidência correspondente e as providências necessárias à regularização.

3.4. A CONTRATADA será formalmente cientificada das ocorrências registradas e poderá apresentar esclarecimentos ou justificativas no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado do primeiro dia útil subsequente à comunicação, sem prejuízo dos prazos específicos de correção previstos no Termo de Referência.

3.5. As justificativas serão analisadas pela fiscalização, que poderá desconsiderar a ocorrência quando demonstrada sua improcedência ou a existência de fato comprovadamente não imputável à CONTRATADA, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

3.6. A avaliação final do período será consolidada em relatório mensal, contendo os indicadores aferidos, as ocorrências confirmadas, os resultados obtidos, as medidas corretivas adotadas e os eventuais reflexos na medição contratual.

4. DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

4.1. A qualidade da execução contratual será aferida pelos indicadores estabelecidos a seguir, observadas as metas e condições específicas constantes do Termo de Referência.

QUADRO I – INDICADORES DE DESEMPENHO

Item	Indicador	Unidade de medida	Meta
01	Implantação inicial da solução	Dias úteis	Até 10 dias úteis, conforme marco inicial previsto no TR
02	Emissão e entrega de cartões para novos beneficiários	Dias úteis	Até 5 dias úteis, observadas as condições do TR

03	Emissão de segunda via de cartão	Dias úteis	Até 5 dias úteis
04	Disponibilização dos créditos mensais	Data e horário	Integralmente, na data autorizada pelo COFECI e nas condições do TR
05	Disponibilização de créditos complementares ou extraordinários	Horas	Até 72 horas, conforme solicitação válida
06	Funcionamento do aplicativo e do portal de gestão	Disponibilidade e funcionalidades	Cumprimento dos níveis de serviço e requisitos tecnológicos do TR
07	Manutenção da rede credenciada	Estabelecimentos ativos e funcionais	Atendimento integral dos quantitativos e critérios mínimos do TR
08	Disponibilidade da central gratuita de atendimento	Horas de funcionamento	24 horas por dia, 7 dias por semana
09	Atendimento e solução de chamados	Tempo de resposta e solução	Prazos e níveis de serviço previstos no TR
10	Processamento de estornos e ajustes	Prazo e conformidade	Integralmente nos prazos e condições do TR
11	Relatórios gerenciais e operacionais	Prazo, integridade e consistência	Entrega completa, correta e tempestiva
12	Segurança da informação e proteção de dados	Ocorrências e conformidade	Cumprimento integral dos requisitos legais e contratuais
13	Preservação dos saldos e continuidade dos serviços	Ocorrências e conformidade	Ausência de bloqueios, cancelamentos ou retenções indevidas

4.2. Para os indicadores cuja meta esteja definida por remissão ao Termo de Referência, serão aplicáveis os prazos, parâmetros, níveis mínimos de disponibilidade e demais critérios técnicos expressamente estabelecidos naquele instrumento, vedada a criação posterior de exigências não previstas na contratação.

4.3. Os indicadores relativos à implantação serão avaliados na etapa inicial de execução. Os demais serão apurados mensalmente, sempre que houver obrigação exigível ou ocorrência suscetível de verificação.

4.4. A inexistência de demanda relativa a determinado indicador no período será registrada como “Não aplicável”, não constituindo desconformidade.

5. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

5.1. A avaliação mensal será realizada mediante identificação das desconformidades confirmadas e atribuição do respectivo grau de gravidade, considerando a natureza da obrigação, a extensão da falha e seus efeitos sobre os beneficiários e a execução contratual.

5.2. Para fins de acompanhamento do desempenho, as desconformidades serão classificadas da seguinte forma:

QUADRO II – GRADUAÇÃO DAS DESCONFORMIDADES

Grau	Natureza	Pontuação
Leve	Falha formal ou operacional pontual, sem comprometimento relevante da utilização dos benefícios	1 ponto
Moderada	Falha que comprometa parcialmente funcionalidade, atendimento ou obrigação operacional, sem interrupção generalizada	2 pontos
Grave	Falha que prejudique diretamente a utilização dos benefícios, a disponibilização de créditos ou a continuidade relevante dos serviços	4 pontos
Crítica	Falha que comprometa significativamente a segurança, a integridade dos créditos, a continuidade dos benefícios ou a proteção de dados pessoais	6 pontos

5.3. A classificação observará critérios objetivos, fundamentados nas evidências da ocorrência, vedada a atribuição de gravidade superior à efetivamente demonstrada.

5.4. Uma mesma ocorrência não será pontuada em duplicidade pelo simples fato de produzir reflexos em mais de um indicador, salvo quando demonstrados descumprimentos autônomos de obrigações contratuais distintas.

5.5. A pontuação mensal corresponderá ao somatório dos pontos atribuídos às desconformidades confirmadas após a análise das justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

QUADRO III – CLASSIFICAÇÃO DO DESEMPENHO MENSAL

Pontuação mensal	Classificação	Fator de Qualidade (FQ)
0 a 3 pontos	Adequado	100%
4 a 8 pontos	Atenção	95%
9 a 12 pontos	Insatisfatório	90%
13 pontos ou mais	Crítico	85%

5.6. A meta de desempenho corresponde ao Fator de Qualidade de 100% (cem por cento), representativo da execução regular dos serviços, admitidas apenas as ocorrências pontuais classificadas dentro da faixa de tolerância estabelecida no Quadro III.

5.7. A classificação mensal servirá para subsidiar a avaliação de desempenho, o acompanhamento de reincidências, a exigência de medidas corretivas e a análise da necessidade de instauração de procedimento administrativo sancionador.

5.8. A classificação “Adequado” não implicará aceitação de créditos não disponibilizados, pagamentos indevidos, falhas graves, incidentes de segurança ou outras irregularidades que exijam providência específica, ainda que a pontuação mensal permaneça na primeira faixa.

6. DA AFERIÇÃO E DOS EFEITOS FINANCEIROS

6.1. A medição mensal compreenderá duas dimensões complementares:

I – **quantitativa**, referente aos créditos efetivamente autorizados pelo COFECI e disponibilizados aos beneficiários, bem como às demais operações cuja execução deva ser comprovada; e

II – **qualitativa**, referente ao desempenho da CONTRATADA, aferido mediante os indicadores e critérios estabelecidos neste IMR.

6.2. Não serão considerados devidos os valores correspondentes a créditos não disponibilizados, rejeitados, cancelados, duplicados, indevidos, não autorizados ou cuja execução não tenha sido comprovada, observadas as regras de estorno, compensação, conferência e pagamento pós-pago previstas no Termo de Referência.

6.3. A aplicação de glosas quantitativas, estornos e redimensionamentos destinados à correção de valores não executados não constitui sanção administrativa, mas adequação do pagamento à obrigação efetivamente cumprida.

6.4. Considerando que a taxa de administração contratada é de 0% (zero por cento), a aplicação de redutores financeiros por desempenho qualitativo deverá observar a distinção entre os valores faciais dos créditos destinados aos beneficiários e a remuneração dos serviços de administração, gerenciamento e operacionalização.

6.5. Os percentuais do Fator de Qualidade constantes do Quadro III constituem parâmetros de classificação do desempenho e não autorizam, por si sós, desconto automático e indiscriminado sobre os valores faciais dos créditos regularmente disponibilizados aos beneficiários.

6.6. As consequências financeiras decorrentes de falhas qualitativas observarão as disposições expressas do Termo de Referência e do Contrato, mediante cálculo fundamentado, vedada a utilização de base econômica incompatível com a natureza dos créditos alimentares e sem prejuízo da aplicação das sanções legalmente previstas.

6.7. Constatada falha que demande correção financeira, o relatório de medição deverá identificar a obrigação descumprida, os valores envolvidos, o fundamento contratual, a metodologia de cálculo e o valor efetivamente devido, assegurada a manifestação da CONTRATADA quando cabível.

6.8. As penalidades administrativas serão apuradas em procedimento próprio, observadas as disposições dos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021 e da cláusula contratual de sanções, não se confundindo com a medição quantitativa ou qualitativa do objeto.

7. DO PROCEDIMENTO DE AFERIÇÃO MENSAL

7.1. Ao final de cada competência, a fiscalização elaborará relatório de avaliação da execução contratual, considerando as informações fornecidas pela CONTRATADA e as ocorrências verificadas diretamente pelo COFECI.

7.2. O relatório deverá conter, no mínimo:

I – a identificação do período de medição;

II – o quantitativo de beneficiários contemplados;

III – os valores autorizados e efetivamente disponibilizados;

IV – os registros de cartões emitidos, entregues e substituídos;

V – as ocorrências relativas aos sistemas, à rede credenciada e aos canais de atendimento;

VI – os chamados registrados e seus respectivos prazos de solução;

VII – as desconformidades identificadas e as respectivas evidências;

VIII – as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e sua análise;

IX – a pontuação total e o Fator de Qualidade obtido;

X – os estornos, ajustes, glosas quantitativas ou compensações cabíveis; e

XI – a conclusão da fiscalização quanto à regularidade da execução.

7.3. A CONTRATADA será cientificada da avaliação e poderá apresentar justificativas ou contestação fundamentada no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado do primeiro dia útil subsequente à comunicação oficial.

7.4. A fiscalização analisará as manifestações apresentadas e consolidará o resultado da avaliação, podendo retificar registros ou pontuações quando comprovada sua improcedência.

7.5. O relatório consolidado integrará os documentos de recebimento e medição contratual, subsidiando a conferência da nota fiscal, a liquidação da despesa e a adoção de medidas corretivas ou sancionatórias, quando cabíveis.

7.6. A existência de controvérsia sobre parcela da execução ou sobre determinado valor não impedirá, por si só, a apuração e o pagamento da parcela incontroversa, observadas as disposições do art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

8. DAS MEDIDAS CORRETIVAS E DAS SANÇÕES

8.1. A identificação de desconformidade poderá ensejar notificação da CONTRATADA para correção da falha, apresentação de plano de ação, reforço das medidas de controle e adoção de outras providências destinadas a restabelecer a adequada prestação dos serviços.

8.2. A reincidência de falhas, a manutenção de desempenho insatisfatório ou crítico, o descumprimento injustificado das medidas corretivas e a ocorrência de infrações contratuais poderão ensejar a instauração de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade e eventual aplicação das sanções cabíveis.

8.3. A apuração observará a gravidade da conduta, os prejuízos efetivamente causados, as circunstâncias do caso concreto e as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Termo de Referência e do Contrato.

8.4. O IMR não substitui os mecanismos de fiscalização, as obrigações contratuais, as medidas de ressarcimento ou os procedimentos de aplicação de penalidades.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados integra o Termo de Referência e o Contrato Administrativo decorrente do Edital de Credenciamento nº 90001/2026, vinculando a CONTRATADA à observância dos indicadores, metas e procedimentos de avaliação estabelecidos.

9.2. As metas e os critérios de avaliação deverão ser interpretados em conjunto com as especificações técnicas, os prazos operacionais, as obrigações da CONTRATADA e as regras de fiscalização e pagamento previstas no Termo de Referência.

9.3. Eventuais alterações dos indicadores, metas, pesos, parâmetros de aferição ou consequências financeiras que modifiquem as condições originalmente contratadas dependerão da formalização legalmente cabível, observados os limites da Lei nº 14.133/2021.

9.4. O presente instrumento não exige assinatura autônoma quando integrar regularmente o Edital, o Termo de Referência e o Contrato, aos quais a CONTRATADA estará vinculada.

9.5. Os casos omissos serão solucionados pelo COFECI, mediante decisão fundamentada, observadas as disposições legais, contratuais e regulamentares aplicáveis.