

Anexo A do Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Indicador:	Presteza no atendimento dos serviços de agenciamento
Item	Descrição
Finalidade:	Cumprimentos dos critérios e serviços relacionados no quadro 1 do IMR
Meta a Cumprir:	Integralidade dos serviços realizados e adequados a realidade da SR/PF/RJ.
Instrumento de Medição	Quadro 2 do IMR - Resumo das Avaliações e Medição
Forma de Acompanhamento	Realização mensal de verificação do histórico dos atendimentos efetuados pela CONTRATADA, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações do Quadro 1 do IMR, conforme perspectiva da adequação da SR/PF/RJ e posterior lançamento do resultado no Quadro 2 do IMR - Resumo das Avaliações e Medição
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de serviços executados adequadamente dentro do mês de referência = $(\text{total de serviços executados adequadamente} \div \text{total de serviços estabelecidos por período}) \times 100$
Início da Vigência	Data de início da execução dos serviços
Faixas de Ajuste no Pagamento	1 - 90% a 100% dos serviços executados adequadamente = pagamento integral da fatura
	2 - 80% a 89% dos serviços executados adequadamente = glosa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da fatura
	3 - 70% a 79% dos serviços executados adequadamente = glosa de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura
	4 - 60% a 69% dos serviços executados adequadamente = glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura

OBS: Percentuais **abaixo de 60%** deverão sofrer glosa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da fatura, porém se houver reincidência por três meses consecutivos ou intermitentes, a critério da Administração Pública, poderá ocorrer a rescisão contratual unilateral com as sanções pertinentes descritas no Termo de Referência, conforme constante no **item 17.3 do referido Termo**.

Anexo A do Termo de Referência

Ficha de Inspeção dos Serviços de Agenciamento - SR/PF/RJ			
Unidade:		Data de Verificação:	/ /
Processo nº:		Contrato nº:	
Data de Vigência Inicial:		Prorrogação (SIM/NÃO):	
Data de vigência da última Prorrogação Realizada:		Quantidade de prorrogações contratuais já realizadas:	
Empresa Contratada:		CNPJ da Empresa:	
Valor Contratual Mensal Estimado:		Referência da Fatura (mês/ano):	
Fiscal do Contrato Titular:			
Matrícula Siape:		Portaria de Fiscalização vigente nº:	
Fiscal do Contrato Substituto:			
Matrícula Siape:		Portaria de Fiscalização vigente nº:	
Quantidade:	Serviço:		
	Emissão de bilhetes de passagens - voos internacionais (assessoria, cotação, reserva, emissão, cotação e emissão de seguro, alteração e cancelamento de bilhetes de passagens e reembolso)		
	Repasse - voos internacionais - valores de tarifas , taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão de alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos		
	Repasse - seguro viagem - voos internacionais - valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados.		
	Emissão de bilhetes de passagens - voos nacionais (assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de passagens e reembolso)		
	Repasse - voos nacionais - valores de tarifas , taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão de alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos nacionais adquiridos		

Anexo A do Termo de Referência

QUADRO 1 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS			
Item	Descrição	Critério de Avaliação	
		Adequado	Inadequado
1	Atendimento às solicitações de cotações de preços para a SR/PF/RJ no prazo previsto no Termo de Referência		
2	Atendimento às solicitações de reserva de voos para a SR/PF/RJ no prazo previsto no Termo de Referência		
3	Atendimento às solicitações de emissões de bilhetes de passagem aérea e de seguro viagem para a SR/PF/RJ no prazo previsto no Termo de Referência		
4	Atendimento às solicitações de remarcação/alteração de bilhetes de passagem aérea para a SR/PF/RJ no prazo previsto no Termo de Referência		
5	Atendimento às solicitações de cancelamento de bilhetes de passagem aérea para a SR/PF/RJ no prazo previsto no Termo de Referência		
6	Correção das informações das cotações, reservas e bilhetes de passagem aérea emitidos por solicitação da SR/PF/RJ		
7	Atendimento com cortesia e agilidade nos contatos efetuados por telefone ou correio eletrônico ou qualquer outro meio de comunicação (teams, etc.) da SR/PF/RJ		
8	Concessão das notas de crédito referentes à reembolso de bilhetes de passagem aérea não utilizados nos valores corretos, segundo as correspondentes regras tarifárias, e no prazo estabelecido no Termo de Referência		
9	Resolução satisfatória dos problemas e deficiências na execução dos serviços apontados pela SR/PF/RJ		

Anexo A do Termo de Referência

QUADRO 2 - RESUMO DAS AVALIAÇÕES E MEDIÇÃO		
Período de Referência (Mês/Ano): _____/_____		
Item	Descrição	Resultado
1	Total de itens passíveis de avaliação (soma do quantitativo de itens do Quadro 1)	
2	Total de itens avaliados como " Adequado " (soma do número de itens do Quadro 1, avaliados como " Adequado " no período)	
3	Total de itens avaliados como " Inadequado " (soma do número de itens do Quadro 1, avaliados como " Inadequado " no período)	
4	<p>Percentual de cumprimento do IMR atingido no período (resultado da divisão do "<i>item 2</i>" do Quadro 2 sobre o "<i>item 1</i>", multiplicado por 100. O resultado deve ser expresso e percentual (%) e sem casa decimais.</p> <p>Fórmula: $IMR (\%) = (Item\ 2 \div Item\ 1) \times 100$</p>	
5	Faixa de Ajuste no Pagamento (Faixa de Ajuste no Pagamento do resultado obtido no período, conforme escalonamento estabelecido na descrição do indicador de avaliação do IMR ; que poderá haver Glosa/Redução de 5%, 10% ou 20%)	
6	Valor da fatura em R\$	
7	Valor final da fatura a ser liquidada e paga (com redução pela avaliação do IMR, se houver ou integral) em R\$	