**ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

**(Avaliação da qualidade dos serviços)**

**CONTRATO 139/2023**

**AVALIAÇÃO REFERENTE À FATURA XXXXXXXX**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº 01 – Tempo de emissão/alteração da passagem após envio do pedido por SCDP, e-mail ou telefone** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a prestação de serviço dentro do prazo estabelecido no Edital. |
| **Meta a cumprir** | Realizar a emissão/alteração da passagem dentro do prazo previsto no Edital (4 horas a partir do envio do pedido). |
| **Instrumento de medição** | Planilha de controle do fiscal. |
| **Forma de acompanhamento** | A fiscalização do contrato acompanhará as ocorrências relativas à prestação de serviço continuamente, registrando-as na planilha de controle. |
| **Periodicidade** | A avaliação será realizada após a emissão/alteração da passagem pelo fiscal setorial. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada pedido de emissão/alteração de passagem será verificado e valorado individualmente.  **Y = tempo decorrido entre o envio do pedido e a emissão/alteração da passagem** |
| **Início da Vigência** | Data da assinatura do contrato |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Y = 0h00min a 4h00min – 0% de desconto  Y = 4h01min a 6h00min – 2% de desconto  Y = 6h01min a 8h00min – 5% de desconto  Y = 8h01min a 12h00min – 8% de desconto  Y maior que 12h00min – 10% de desconto |
| **Observação** | O percentual de desconto desse indicador terá como base de cálculo o valor da tarifa da passagem a ser emitida/alterada. |
| **Avaliação** | Considerando que as passagens listadas nesta fatura foram emitidas dentro do prazo, temos Y = 0h00min a 4h00min.  A faixa de ajuste no indicador 01 é, portanto, 0% de desconto.  OU, SE HOUVER DESCONTO (ESCOLHER UMA OPÇÃO E EXCLUIR A OUTRA):  Considerando que a passagem de localizador XXX foi emitida após 7h50min do envio do pedido, Y = 6h01min a 8h00min – 5% de desconto.  Valor da tarifa da passagem = R$ XXXX  5% de R$ XXXX = R$ XXXXX (desconto) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº 02 – Tempo de envio da cotação da passagem após encaminhamento do pedido por e-mail** | |
| **Item** | **Descrição** |
| **Finalidade** | Garantir a prestação de serviço dentro do prazo estabelecido no Edital. |
| **Meta a cumprir** | Realizar o envio da cotação dentro do prazo previsto no Edital (2 horas a partir do envio do pedido). |
| **Instrumento de medição** | Planilha de controle do fiscal. |
| **Forma de acompanhamento** | A fiscalização do contrato acompanhará as ocorrências relativas à prestação de serviço continuamente, registrando-as na planilha de controle. |
| **Periodicidade** | A avaliação será realizada após o recebimento da cotação pelo fiscal setorial. |
| **Mecanismo de Cálculo** | Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente.  **Y = tempo decorrido entre o envio do pedido de cotação e o envio da cotação pela contratada** |
| **Início da Vigência** | Data da assinatura do contrato |
| **Faixas de ajuste no pagamento** | Y = 0h00min a 2h00min – 0% de desconto  Y = 2h01min a 3h00min – 2% de desconto  Y = 3h01min a 4h00min – 5% de desconto  Y = 4h01min a 5h00min – 8% de desconto  Y maior que 5h00min – 10% de desconto |
| **Observação** | O percentual de desconto desse indicador terá como base de cálculo o valor da tarifa da passagem que será emitida/alterada com base na cotação avaliada  O Y será considerado zero neste indicador quando as passagens forem emitidas sem solicitação da cotação por e-mail (emitidas com base na pesquisa realizada pelo próprio solicitante no sistema *selfbooking*). |
| **Avaliação** | Considerando que os pedidos de cotação referentes às passagens listadas nesta fatura foram respondidos dentro do prazo, temos Y = = 0h00min a 2h00min.  A faixa de ajuste no indicador 02 é, portanto, 0% de desconto.  **OU (ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES E EXCLUIR AS OUTRAS)**  Considerando que as cotações das passagens listadas nesta fatura foram realizadas por meio do sistema selfbooking, não houve pedido de cotação.  A faixa de ajuste no indicador 02 é, portanto, 0% de desconto.  **OU (ESCOLHER UMA DAS OPÇÕES E EXCLUIR AS OUTRAS)**  Considerando que a cotação da passagem de localizador XXX foi recebida após 5h15min do envio do pedido, Y maior que 5h00min – 10% de desconto.  Valor da tarifa da passagem = R$ XXXX  10% de R$ XXXX = R$ XXXXX (desconto) |

**XXXXXXX, XX de XXXX de 2023.**

**FULANO DE TAL**

Fiscal Setorial (SETOR)

Contrato 139/2023

Portaria XXX/DPC/PROAD