

ANEXO I

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (IMR)

1. O Indicador de Nível Mínimo de Serviço tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
2. A qualidade esperada se traduz em cumprir os prazos especificados.
3. A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade (FQ) = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.
4. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada logo após a emissão da passagem, por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago;
5. Ao final de cada emissão, no primeiro dia útil subsequente, em havendo desconformidades na prestação do serviço, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação dos prazos, em que constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa no período.
6. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA poderá, em até 2 (dois) dias, apresentar justificativas à desconformidade, as quais serão analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

DAS METAS MENSAIS

7. A medição será realizada logo após a emissão da passagem e deverão ser observadas as metas estabelecidas abaixo para atingir o fator de qualidade 100%.

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	META
1	Prazo para cotação de passagem	Minutos	Em até 30 minutos após a solicitação
2	Prazo para emissão de passagem	Minutos	Em até 60 minutos após a solicitação
3	Valor de cotação de acordo com o site da Cia rodoviária	Exato ou não exato	Exato
4	Emissão de passagem em conformidade com os dados solicitados	Exato ou não exato	Exato
5	Não emissão da passagem	Emissão ou não emissão	Emissão
6	Não responder questionamento sobre cancelamento, remarcação ou quaisquer outras informações inerentes ao objeto quando solicitado pelo fiscal do contrato.	Minutos	Em até 120 minutos após a solicitação

DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

8. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação de acordo com a quantidade de desconformidades.
9. O número de desconformidade será definido formalmente em formulário de infrações, pelo Setor responsável pela fiscalização da execução contratual.
10. A definição da pontuação total avaliativa será baseada na quantidade de desconformidades.
11. Todas as desconformidades apostas no formulário de infrações serão contadas para apuração da respectiva pontuação.
12. No primeiro dia útil após a emissão da passagem, em havendo desconformidade, a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e a pontuação, se houver.
13. As desconformidades são dispostas em quatro níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação, conforme tabela abaixo:

Avaliação do Setor de Fiscalização		
Desconformidade	Nota	Fator de Qualidade
0 desconformidade	10 pontos	100%
1 - 3 desconformidades	9,5 pontos	95%
4 - 9 desconformidades	9 pontos	90%
10 ou mais desconformidades	8,5 pontos	85%

DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO PARA PASSAGENS RODOVIÁRIAS

14. A faixa de ajuste no pagamento será definida com base na pontuação total atingida pela empresa no período avaliativo, conforme tabela abaixo:

Pontuação	Pagamento Mensal
0 desconformidade	Recebe o valor total da taxa de agenciamento
De 1 a 3 desconformidades	Desconto de 15% sobre o percentual da taxa de agenciamento
De 4 a 9 desconformidades	Desconto de 25% sobre o percentual da taxa de agenciamento
A partir de 10 desconformidades	Desconto de 50% sobre o percentual da taxa de agenciamento

OBS: Independente das adequações no pagamento, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no artigo 156 da Lei 14.133/21 e Portaria nº JFRJ-PGD-2022/00034 da Direção do Foro.