

ANEXO I
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Indicador: Presteza no atendimento dos serviços de agenciamento de viagens	
Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados no Quadro 1 do IMR.
Meta a Cumprir	Integralidade dos serviços realizados e adequados à perspectiva do MDA.
Instrumento de Medição	Quadro 2 do IMR - Resumo das Avaliações.
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 de adequação do MDA e posterior lançamento do resultado no Quadro 2 - Resumo.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de serviços executados adequadamente dentro do mês de referência = (total de serviços executados adequadamente ÷ total de serviços estabelecidos por período) x 100
Início de 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) do valor da fatura
	3 - 70% a 79% dos serviços executados adequadamente = glosa de 15% (quinze por cento) do valor da fatura
	4 - 60% a 69% dos serviços executados adequadamente = glosa de 20% (vinte por cento) do valor da fatura

FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS		
UNIDADE:	DATA DA VERIFICAÇÃO: ____/____/____	
PROCESSO:	CONTRATO:	MÊS/ANO:
CONTRATADA:	CNPJ:	
FISCAL DO CONTRATO:	MATRÍCULA:	
QUANTIDADE	SERVIÇO	
	Emissão de bilhetes de passagens – voos domésticos regulares (Assessoria, cotação, reserva e emissão).	
	Emissão de bilhetes de passagens – voos domésticos não atendidos pelas grandes companhias credenciadas (Assessoria, cotação, reserva e emissão).	
	Emissão de bilhetes de passagem – voos internacionais (Assessoria, cotação, reserva e emissão de bilhetes de passagem e cotação e emissão de seguro viagem).	
	Alteração e cancelamento de bilhetes de passagens - voos domésticos e internacionais (Alteração, cancelamento e reembolso).	
	Despesas e taxas de transporte dos cães (na forma de bagagem do tipo AVIH - animal vivo no porão)	
	Repassé - voos domésticos regulares - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos	
	Repassé - voos domésticos regulares não atendidos pelas grandes companhias credenciadas - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos domésticos adquiridos	
	Repassé - voos internacionais - Valores das tarifas, taxas de embarque e outras taxas e multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes de passagem em voos internacionais adquiridos	
	Repassé – seguro viagem - Internacionais - Valores dos prêmios devidos às seguradoras em razão dos seguros viagem contratados	

QUADRO 1 - AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO DE VIAGENS			
Item	Descrição	Critério de Avaliação	
		Adequado	Indadequado
1	Atendimento das solicitações de cotação de preços efetuadas pelo MDA no prazo previsto no Termo de Referência.		
2	Atendimento das solicitações de reserva de voos efetuadas pelo MDA no prazo previsto no Termo de Referência.		
3	Atendimento das solicitações de emissão de bilhetes de passagem aérea e seguro viagem efetuadas pelo MDA no prazo previsto no Termo de Referência.		
4	Atendimento das solicitações de remarcação de bilhetes de passagem aérea efetuadas pelo MDA no prazo previsto no Termo de Referência.		
5	Atendimento das solicitações de cancelamento de bilhetes de passagem aérea efetuadas pelo MDA no prazo previsto no Termo de Referência.		
6	Correção das informações das cotações, reservas e bilhetes de passagem aérea emitidos por solicitação do MDA.		
7	Atendimento com cortesia e agilidade nos contatos efetuados por telefone ou correio eletrônico do MDA.		
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	Atendimento com cortesia e agilidade nos contatos efetuados por telefone ou correio eletrônico pelo MDA.		
10	Resolução satisfatória dos problemas e deficiências na execução dos serviços apontados pelo MDA.		

	QUADRO 2 - RESUMO DAS AVALIAÇÕES	
	PERÍODO DE REFERÊNCIA (MÊS/ANO): / /	
Item	Descrição	Resultado
1	Total de itens passíveis de avaliação	
2	Total de itens avaliados como "Adequado"	
3	Total de itens avaliados como "Inadequado"	
4	Percentual de cumprimento do IMR atingido no período	
5	Faixa de Ajuste no Pagamento	

¹ Soma do quantitativo de itens do Quadro 1 - Avaliação dos Serviços de Agenciamento de Viagens
² Soma do número de itens do Quadro 1 avaliados como "Adequado" no período
³ Soma do número de itens do Quadro 1 avaliados como "Inadequado" no período
⁴ Resultado da divisão do Item 2 sobre o item 1, multiplicado por 100 (cem). O resultado deve ser expresso em percentual (%) sem casas decimais.
⁵ Faixa de Ajuste no Pagamento decorrente do resultado obtido no período, conforme escalonamento estabelecido na descrição do indicador de avaliação do IMR