

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

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

ITEM	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	META	PONTUAÇÃO EM CASO DE DESATENDIMENTO
1	Prazo para cotação de passagem	Minutos	Em até 30 minutos após a solicitação	1
2	Prazo para emissão de passagem	Minutos	Em até 60 minutos após a solicitação	1
3	Não repassar os descontos promocionais integralmente ao contratante ou cobrar valor de tarifa aérea superior ao efetivamente disponibilizado pela companhia aérea.	Valor	Exato	2
4	Emissão de passagem em conformidade com os dados solicitados	Exato ou não exato	Exato	2
5	Deixar de atender, injustificadamente, solicitação do CONTRATANTE durante o período de plantão.	Ocorrência	Sem ocorrência	3

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 três 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 desconformidade	9,5 pontos	95%
4 ou mais desconformidades	9 pontos	90%

DA FAIXA DE AJUSTE DO PAGAMENTO PARA PASSAGENS AÉREAS

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
De 1 a 3 pontos	Recebe o valor total com o desconto sobre o preço ofertado
De 4 a 9 pontos	Aumento de 3% no percentual de desconto sobre o preço ofertado
A partir de 10 pontos	Aumento de 6% no percentual de desconto sobre o preço ofertado

OBS: Independentemente das adequações no pagamento, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no 156 da Lei 14.133/21.