

# ANEXO I-B MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

## MODELO

Nº 01 Envio da Cotação.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um prazo razoável para atendimento a pedido de cotação da contratante
Meta a cumprir	04h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. Nº de horas no atendimento = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<p><math>X &lt; \text{ou} = 04h = 100\%</math> do valor da OS ou solicitação de serviço</p> <p><math>X \text{ entre } 04 \text{ e } 05 h = 95\%</math> do valor da OS</p> <p><math>X \text{ entre } 05 \text{ e } 06 h = 90\%</math> do valor da OS</p>
Sanções	<p>20% das OS acima de 06h - multa de 05% do valor da parcela prejudicada (total das OSs nesta situação)</p> <p>30% das OS acima de 05h - multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual</p>
Observações	
Nº 01 Realização de Reserva de trecho cotado.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	04h
Instrumento de medição	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. Nº de horas no atendimento = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.

<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p><math>X &lt; \text{ou} = 04h = 100\%</math> do valor da OS ou solicitação de serviço</p> <p><math>X</math> entre 04 e 05 h = 95% do valor da OS</p> <p><math>X</math> entre 05 e 06 h = 90% do valor da OS</p>
<b>Sanções</b>	<p>20% das OS acima de 06h - multa de 05% do valor da parcela prejudicada (total das OSs nesta situação)</p> <p>30% das OS acima de 05h - multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual</p>
<b>Observações</b>	

**Nº 03 – Alteração e/ou cancelamento de bilhetes.**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	30 minutos
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. $N^{\circ}$ de horas no atendimento = X
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p><math>X &lt; \text{ou} = 04h = 100\%</math> do valor da OS ou solicitação de serviço</p> <p><math>X</math> entre 04 e 05 h = 95% do valor da OS</p> <p><math>X</math> entre 05 e 06 h = 90% do valor da OS</p>
<b>Sanções</b>	<p>20% das OS acima de 06h - multa de 05% do valor da parcela prejudicada (total das OSs nesta situação)</p> <p>30% das OS acima de 05h - multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual</p>
<b>Observações</b>	

**Nº 04 – Solicitação de melhores tarifas em caso de evento, seminário, encontro e etc..**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
<b>Meta a cumprir</b>	72 horas
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema informatizado de solicitação de serviços - Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema.

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada pedido de cotação será verificado e valorado individualmente. N° de horas no atendimento = X
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<p>X &lt; ou = 04h = 100% do valor da OS ou solicitação de serviço</p> <p>X entre 04 e 05 h = 95% do valor da OS</p> <p>X entre 05 e 06 h = 90% do valor da OS</p>
<b>Sanções</b>	<p>20% das OS acima de 06h - multa de 05% do valor da parcela prejudicada (total das OSs nesta situação)</p> <p>30% das OS acima de 05h - multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual</p>
<b>Observações</b>	