

## ANEXO II A – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas e reservas de hospedagens. A empresa deverá operar com fornecimento “on line” automatizado por meio de atendimento remoto (e-mail e telefone), com a disponibilização do programa Self-Booking ou similar (via WEB), visando atender a demanda da NUCLEP na prestação dos serviços de fornecimento de passagens aéreas nacionais/internacionais, hospedagem nacional e serviços correlatos, aos seus empregados, prestadores de serviços desde que autorizados pela Diretoria Executiva, Diretores, Conselheiros Fiscais e Administrativos e Procuradores Gerais da Fazenda Nacional (PGFN) que necessitem deslocarem-se exclusivamente em missão de serviço, quando comprovadamente necessário, para qualquer estado da federação ou para o exterior, visando à execução de tarefas ligadas à fiscalização, capacitação, participação em congressos, feiras, audiências judiciais, conferências e planejamentos estratégicos e reuniões técnicas, bem como atender auditores ASME e Assembleias Gerais.

### 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Este Anexo será utilizado para avaliação dos serviços prestados, e contém a descrição dos critérios e pontuações a serem empregados na gestão contratual. Este instrumento define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento em função da execução.
- 1.2. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante a existência de instrumentos para avaliação e controle efetivo da qualidade na prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de manutenção e abastecimento da frota.
- 1.3. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controlado da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que serão encaminhados ao Gestor do Contrato e servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes nos relatórios.

### 2. OBJETIVO

- 2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução do contrato de prestação de serviço de agenciamento de viagens.

### 3. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

- 3.1. A avaliação da Contratada na prestação dos serviços se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:

