

1 - Atendimento da rede hoteleira e companhias aéreas

- Rede hoteleira abrange cobertura nacional com estabelecimentos equipados de acordo com níveis de qualidade.

2 - Sistema de gerenciamento disponibilizado pela Contratada

- Sistema “on line” automatizado por meio de atendimento remoto (e-mail e telefone), com a disponibilização do programa Self-Booking ou similar (via WEB) com manuseio intuitivo e que disponibiliza os dados solicitados pelo fiscal do contrato e descritos no Termo de Referência.

3 - Comunicação com prepostos/representantes

- Canal de comunicação apresentado para eventuais emergências é eficaz, inclusive em períodos noturnos e finais de semana. A Contratada consegue comunicação com prepostos/representantes a qualquer momento e local.

4 - Fácil identificação e mensuração dos serviços prestados nos relatórios gerados

- A Contratada consegue identificar com clareza, através de relatórios gerados os serviços executados.

5 - Tempo de resposta às solicitações da Contratante

- Solicitações realizadas pelos fiscais do contrato são atendidas de forma rápida.

3.2. Caberá ao Contratante designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo relatórios mensais de prestação e avaliação dos serviços.

3.3. Os indicadores de desempenho do presente Instrumento de Medição de Resultado poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através do Termo Aditivo de contrato.

3.4. Os seguintes conceitos da pontuação e equivalências serão usados em todos os itens:

ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
100	90	80	70

3.5. O Anexo II – B contém modelo de planilha a ser utilizada pelo fiscal para lançamento dos conceitos de pontuação e obtenção dos pontos pela(s) Contratada(s).

4. CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

4.1. Os cálculos seguem a seguinte metodologia:

4.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação dos serviços resultará em uma pontuação final cujo teto é 100 (cem) pontos, correspondente à média das pontuações obtidas para cada item avaliado;

4.1.2. A pontuação mínima que poderá ser obtida pela Contratada é 70 (setenta) pontos;

