



MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SUPERINTENDÊNCIA DO DESENVOLVIMENTO DO NORDESTE
Av. Eng. Domingos Ferreira, 1967, Empresarial Souza Melo Tower
Boa Viagem, Recife-PE, CEP 51111-021, (+5581) 2102-2000

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

Nº 01. Realização de reserva do trecho	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	02 (duas) horas
Instrumento de medição	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens — SCDP ou registro no sistema próprio da CONTRATADA
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada realização de reserva será verificada e valorada individualmente. N°-de horas no atendimento = X
Início da vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X < ou = 02h = 100% do valor da reserva X entre 02h e 03h = 97,5% do valor da reserva X entre 03h e 04h = 95% do valor da reserva
Sanções	20% das reservas acima de 04h: multa de 5% do valor da parcela prejudicada (total das reservas nesta situação) 30% das reservas acima de 03h: multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual
Observações	

Nº 02. Alteração e/ou cancelamento de bilhetes	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumpri	30 (trinta) minutos
Instrumento de medição	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens — SCDP ou registro no sistema próprio da CONTRATADA
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada realização de reserva será verificada e valorada individualmente. N°-de horas no atendimento = X
Início da vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X < ou = 30min = 100% do valor da reserva X entre 30min e 01h = 97,5% do valor da reserva X entre 01h e 02h = 95% do valor da reserva
Sanções	20% das reservas acima de 02h: multa de 5% do valor da parcela prejudicada (total das reservas nesta situação) 30% das reservas acima de 01h: multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual
Observações	

Nº 03. Solicitação de melhores tarifas em caso de evento, seminário, encontro, etc.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumpri	72 (setenta e duas) horas
Instrumento de medição	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens — SCDP ou registro no sistema próprio da CONTRATADA
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada realização de reserva será verificada e valorada individualmente. N°-de horas no atendimento = X
Início da vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X < ou = 72h = 100% do valor da reserva X entre 72h e 96h = 97,5% do valor da reserva X entre 96h e 120h = 95% do valor da reserva
Sanções	20% das reservas acima de 120h: multa de 5% do valor da parcela prejudicada (total das reservas nesta situação) 30% das reservas acima de 96h: multa de 10% do valor da parcela prejudicada + rescisão contratual
Observações	