

 TELEBRAS	ANEXO 4 TLB-REF-2024/00119	2024/2200-TB
	Instrumento de Medição de Resultados - IMR	Data: 07/10/2024
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE EMPREGADOS E COLABORADORES DA TELEBRAS A SERVIÇO		

ITEM DE AVALIAÇÃO		NÍVEL ESPERADO	OCORRÊNCIA	FORMA DE APURAÇÃO	GLOSA
1	Tempo de atendimento da solicitação (RA Plano Piloto)	Veículo disponibilizado no endereço determinado em até 20 (vinte) minutos após a solicitação, na Região Administrativa do Plano Piloto	Tempo de disponibilização do veículo no endereço determinado superior a 20 (vinte) minutos do horário da solicitação	Registro, pelo usuário, dos horários de solicitação e disponibilização do veículo e envio de relato sobre a ocorrência para a fiscalização do contrato, via <i>e-mail</i>	10% (dez por cento) do valor da corrida
2	Tempo de atendimento da solicitação (demais RAs)	Veículo disponibilizado no endereço determinado em até 30 (trinta) minutos após a solicitação, nas demais Regiões Administrativas	Tempo de disponibilização do veículo no endereço determinado superior a 30 (trinta) minutos do horário da solicitação	Registro, pelo usuário, dos horários de solicitação e disponibilização do veículo e envio de relato sobre a ocorrência para a fiscalização do contrato, via <i>e-mail</i>	10% (dez por cento) do valor da corrida
3	Disponibilidade da aplicação <i>web</i>	Disponibilidade ininterrupta de todas as funcionalidades da aplicação <i>web</i>	Indisponibilidade da aplicação <i>web</i> ou de qualquer uma de suas funcionalidades, ressalvadas as situações necessárias para manutenção e atualização, informadas previamente	Registro, pela fiscalização do contrato ou pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	1% (um por cento) do valor total da nota fiscal/fatura do mês em que aconteceu a ocorrência, por dia de indisponibilid ade ou fração
4	Disponibilidade do aplicativo <i>mobile</i>	Disponibilidade ininterrupta do aplicativo <i>mobile</i>	Indisponibilidade do aplicativo <i>mobile</i> ou de qualquer uma de suas funcionalidades, ressalvadas as situações necessárias para manutenção e atualização, informadas previamente	Registro, pela fiscalização do contrato ou pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	1% (um por cento) do valor total da nota fiscal/fatura do mês em que aconteceu a ocorrência, por dia de indisponibilid

 TELEBRAS	ANEXO 4 TLB-REF-2024/00119 Instrumento de Medição de Resultados - IMR CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE EMPREGADOS E COLABORADORES DA TELEBRAS A SERVIÇO		2024/2200-TB
			Data: 07/10/2024

					ade ou fração
5	Atendimento da solicitação	Atendimento de todas as solicitações	Não atendimento da solicitação, sendo como tal considerada o cancelamento da corrida por parte do usuário, devido a demora na disponibilização do veículo (maior que 20 minutos para R.A. Plano Piloto ou 30 minutos para demais R.A.s) ou devido a indisponibilidade de veículos da frota, informada pela Contratada ao usuário	Registro, pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	1% (um por cento) do valor total da nota fiscal/fatura do mês em que aconteceu a ocorrência, por cada solicitação não atendida
6	Motorista Cortesia	- Respeitar o passageiro e o público em geral, sendo-lhes cortês e prestativo	Desrespeito e falta de cortesia com o passageiro ou o público em geral, testemunhada pelo usuário, ou nota da avaliação estabelecida pelo passageiro menor que 4 (quatro)	Registro, pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	10% (dez por cento) do valor da corrida
7	Motorista Segurança	- Respeitar as normas de trânsito e conduzir o veículo de forma a zelar pela segurança dos passageiros	Desrespeito às normas de trânsito, arrancadas e freadas bruscas, ultrapassagens perigosas, uso de celular e demais condutas perigosas	Registro, pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	50% (cinquenta) por cento do valor da corrida
8	Veículo	Veículo em perfeitas condições de segurança, conforto e higiene	Veículo não atende as perfeitas condições de segurança, conforto e higiene, ou	Registro, pelo usuário, da ocorrência e envio de relatório para a Contratada, via <i>e-mail</i>	10% (dez por cento) do valor da corrida

 TELEBRAS	ANEXO 4 TLB-REF-2024/00119 Instrumento de Medição de Resultados - IMR CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO E AGENCIAMENTO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE EMPREGADOS E COLABORADORES DA TELEBRAS A SERVIÇO		2024/2200-TB
			Data: 07/10/2024

			quando a nota da avaliação estabelecida pelo passageiro for menor que 4 (quatro)		
--	--	--	--	--	--