



## Índice de Qualidade do Fornecedor - IQF

FORNECEDOR:

CÓDIGO DO FORNECEDOR:

FAMÍLIA:

**IQF Serviço de Viagem**

**IQF - Índice de Qualidade do Fornecedor  
(Média Anual)**

**90,72**

**Classificação Anual :**

**A**

E-mail Contato 1:

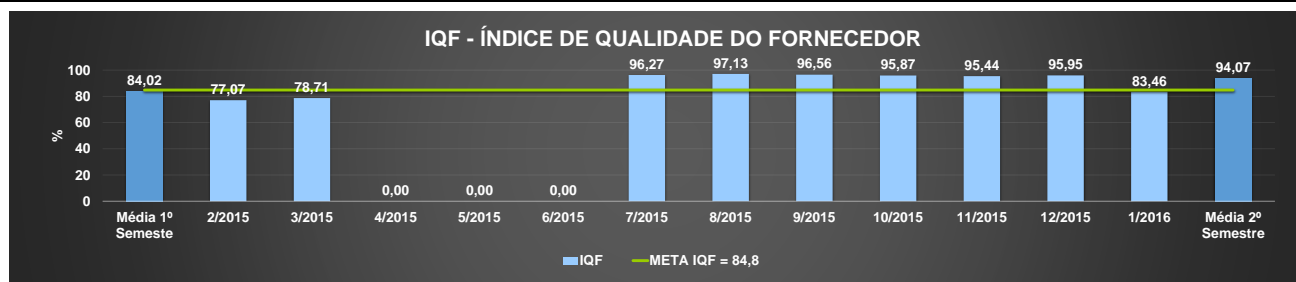
E-mail Contato 2:

E-mail Contato 3:

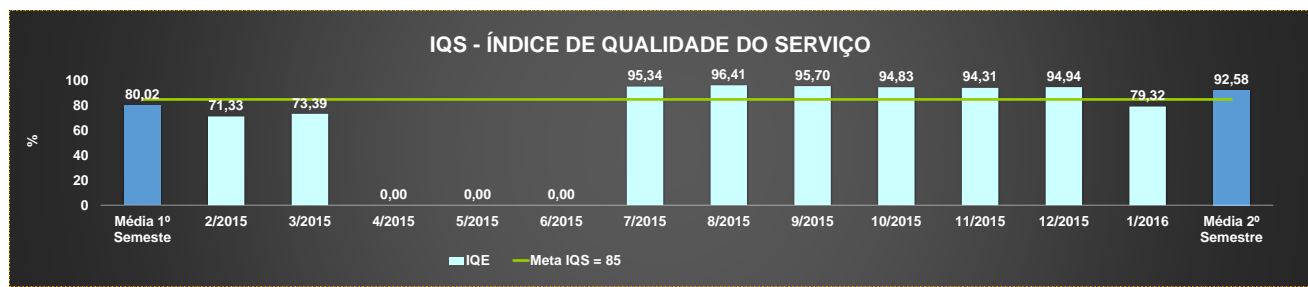
O IQF (Índice de Qualidade do Fornecedor) é obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IQF = ((80\% \times IQS) + (5\% \times IAC) + (5\% \times IRP) + (10\% \times IPC)) \times D11$$

Classificação	IQF	Classificação
MUITO BOM	$90 \leq IQF \leq 100$	A
BOM	$80 \leq IQF < 90$	B
REGULAR	$70 \leq IQF < 80$	C
RUIM	$60 \leq IQF < 70$	D
MUITO RUIM	$0 \leq IQF < 60$	E



	MÉDIA IQF = 84,8	Média 1º Semestre	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
IQS - ÍNDICE DE QUALIDADE DE SERVIÇO (Pontuação Máxima: 80)		64,02	57,07	58,71				76,27	77,13	76,56	75,87	75,44	75,95	63,46	74,07
IAC - ÍNDICE DE AÇÕES CORRETIVAS (Pontuação Máxima: 5)		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
IRP - ÍNDICE DE RESPOSTAS NO PRAZO (Pontuação Máxima: 5)		5,00	5,00	5,00				5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
IPC - ÍNDICE DE POSTURA COMERCIAL (Pontuação Máxima: 10)		10,00	10,00	10,00				10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
<b>IQF MENSAL - ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR</b>		<b>84,02</b>	<b>77,07</b>	<b>78,71</b>				<b>96,27</b>	<b>97,13</b>	<b>96,56</b>	<b>95,87</b>	<b>95,44</b>	<b>95,95</b>	<b>83,46</b>	<b>94,07</b>
<b>CLASSIFICAÇÃO NO ÚLTIMO MÊS</b>		<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>				<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>

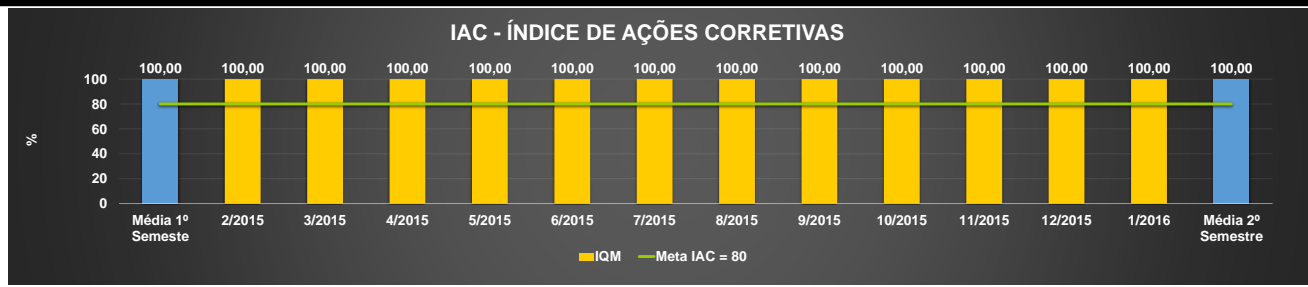


O IQS (Índice de Qualidade do Serviço) é obtido pela seguinte fórmula:

$$IQS = (40\% \times FPCN) + (20\% \times FPCI + (20\% \times TEN) (20\% \times TEI)$$

Onde:  
**FPCN** - Finalização do processo de cotação Nacional (%)  
**FPCI** - Finalização do processo de cotação Intenacional (%)  
**TEN** - Tempo de emissão nacional, após aprovação  
**TEI** - Tempo de emissão internacional, após aprovação

CATEGORIA : IQS - ÍNDICE DE QUALIDADE DO SERVIÇO	Meta	Média 1º Semestre	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
Quantidade de Desvios			63	34	44	33	36	33	22	25	35	27	8	63	
Quantidade de transações			597	573	895	753	634	446	401	293	418	295	87	597	
<b>FPCN - Finalização do processo de cotação Nacional (%) - Peso 40 %</b>	<b>90%</b>		<b>89,45</b>	<b>94,07</b>	<b>95,08</b>	<b>95,62</b>	<b>94,32</b>	<b>92,60</b>	<b>94,51</b>	<b>91,47</b>	<b>91,63</b>	<b>90,85</b>	<b>90,80</b>	<b>89,45</b>	
Quantidade de Desvios			12	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Quantidade de transações			323	19	14	42	19	16	25	19	30	17	16	2	
<b>FPCI - Finalização do processo de cotação Intenacional (%) - Peso 20 %</b>	<b>90%</b>		<b>96,28</b>	<b>84,21</b>	<b>78,57</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	
Quantidade de Desvios			5	31	68	44	40	38	28	13	38	30	29	72	
Quantidade de transações			27	576	895	753	615	446	401	293	418	295	420	223	
<b>TEN - Tempo de emissão nacional, após aprovação (aéreo e terrestre). (%) - Peso 20 %</b>	<b>80%</b>		<b>81,48</b>	<b>94,62</b>	<b>92,40</b>	<b>94,16</b>	<b>93,50</b>	<b>91,48</b>	<b>93,02</b>	<b>95,56</b>	<b>90,91</b>	<b>89,83</b>	<b>93,10</b>	<b>67,71</b>	
Quantidade de Desvios			5	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Quantidade de transações			5	4	0	0	0	16	25	19	30	17	16	2	
<b>TEI - Tempo de emissão internacional, após aprovação (dividido entre aéreo e terrestre). - Peso 20%</b>	<b>80%</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>				<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>50,00</b>	
<b>IQS - Índice de Qualidade do Serviço</b>		<b>80,02</b>	<b>71,33</b>	<b>73,39</b>				<b>95,34</b>	<b>96,41</b>	<b>95,70</b>	<b>94,83</b>	<b>94,31</b>	<b>94,94</b>	<b>79,32</b>	<b>92,58</b>



O IAC (Índice de Ações Corretivas) é obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IAC = (d1) \times 100$$

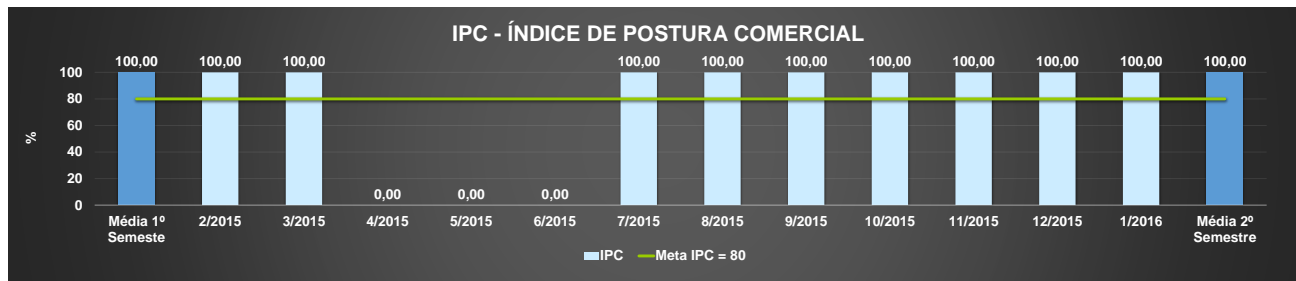
O demérito aplicado sobre a quantidade de RNCFs é mostrado na tabela a seguir:

Qtd. RNCFs	d1
0	1,00
1	0,80
2	0,64
3	0,51
4	0,41
5	0,33
6	0,26
7	0,21
8	0,17
9	0,13
10 ou mais	0,11

RNCF: Relatório de Não Conformidade de Fornecedor







O IPC é Obtido por Meio da Seguinte Fórmula:

$$IPC = \text{Flexibilidade na Negociação} + \text{Tempo de Resposta das Cotações} + \text{Agilidade e Disponibilidade para Atendimento e Solução de Problemas} + \text{Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo} + \text{Atendimento aos Procedimentos da Tupy}$$

Nota 20: Critério Atendido  
 Nota 10: Parcialmente Atendido  
 Nota 0: Não Atendido

O IPC (Índice de Postura comercial) é calculado pelos seguintes critérios:

**Flexibilidade na Negociação:**

Objetivo: Medir o quanto o fornecedor é flexível em relação às Propostas Técnicas e Preço.

**Tempo de Resposta das Cotações:**

Objetivo: Informar se o fornecedor enviou as cotações dentro do prazo esperado.

**Agilidade e Disponibilidade para Atendimento e Solução de Problemas:**

Objetivo: Avaliar se o fornecedor encontra-se disponível e soluciona problemas com agilidade quando procurado pela Tupy.

**Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo:**

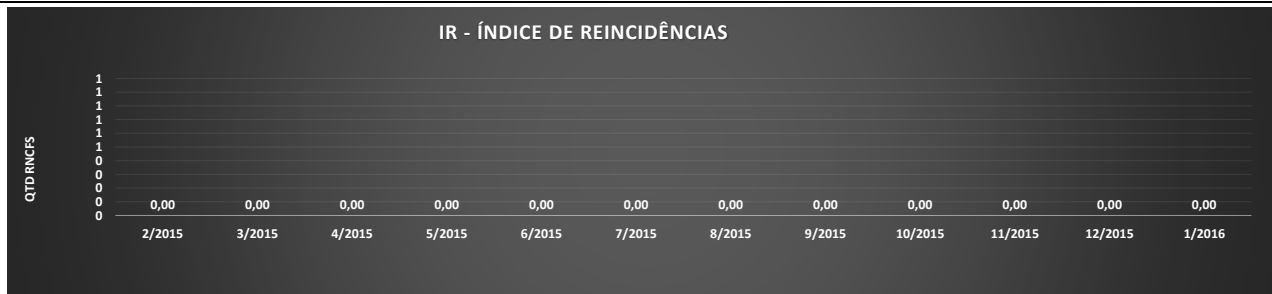
Objetivo: Avaliar se o fornecedor apresentou alguma proposta de redução de custo no período anual.

Obs.: Os ganhos e redução de custo podem estar relacionados a aumento de produtividade, aumento de rendimento e otimizações que podem trazer resultados favoráveis comercialmente para a Tupy.

**Atendimento aos Procedimentos Tupy:**

Objetivo: Avaliar se o fornecedor atendeu a todos os procedimentos da Tupy na avaliação do mês.

Categoria: IPC - ÍNDICE DE POSTURA COMERCIAL	Indicador	Média 1º Semestre	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016	Média 2º Semestre
Flexibilidade na Negociação			20	20				20	20	20	20	20	20	20	
Tempo de Resposta das Cotações			20	20				20	20	20	20	20	20	20	
Agilidade e Disponibilidade para Atendimento e Solução de Problemas			20	20				20	20	20	20	20	20	20	
Propostas e Projetos de Ganhos e Redução de Custo			20	20				20	20	20	20	20	20	20	
Atendimento aos Procedimentos da Tupy			20	20				20	20	20	20	20	20	20	
<b>IPC - Índice de Postura Comercial</b>	<b>Nota</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>				<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>



O Índice de Reincidências (IR) é obtido por meio da seguinte fórmula:

$$IR = \text{Qtd. Reincidências} \times D11$$

Onde:

Qtd. Reincidências = Qtd. repetições do mesmo modo de falha.

D11 = Demérito aplicado sobre a quantidade de reincidências conforme tabela ao lado.

Reincidências	Demérito
0	1
1	0,95
2	0,85
3	0,75
4	0,65
5	0,55
6	0,45
7	0,35
8	0,25
9	0,15
10	0,05

Categoria: INDICE DE REINCIDÊNCIAS	Indicador	2/2015	3/2015	4/2015	5/2015	6/2015	7/2015	8/2015	9/2015	10/2015	11/2015	12/2015	1/2016
Quantidade de Reincidências		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demérito a ser aplicado sobre o IQF	<b>Nota</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
<b>IQF (ÍNDICE DE QUALIDADE DO FORNECEDOR)</b>													

Obs.: Sistemática válida a partir de Setembro de 2015