

ANEXO II – Quadro Resumo dos Indicadores de Níveis Mínimo de Serviço do Contrato

Será aplicado “Advertência”, além das glosas respectivas, como sanção pelo descumprimento dos indicadores previstos nesse Anexo, cujo Valor de Glosa Mensal fique acima de 15% do valor mensal do contrato. Em caso de reincidência por 3 (três) meses consecutivos, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.

INDICADORES TRANSVERSAIS

Quadro resumo dos indicadores do contrato				
	INS1	INS2	INS3	INS4
Indicadores	Disponibilidade do Serviço	Cumprimento de prazos	Atendimento à Fiscalização	Não Conformidade Contratual
Finalidade	Aferir o tempo do sistema em plena operação	Aferir o cumprimento dos prazos de atendimento das demandas especificados no Termo de Referência	Aferir o tempo de resposta às solicitações formais da Fiscalização de Contrato	Aferir registro de desconformidade crítica do contrato
Meta a cumprir	≥ 99%	≥ 95%	≥ 95 %	zero registro
Instrumento de medição	As interrupções dos serviços deverão ser registradas pela Contratada com indicação de tempo de início e fim da interrupção para fins de composição do Relatório Mensal	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada. Ressalta-se que nesse indicador, serão computados apenas as ocorrências que não possuem um índice de descumprimento de prazo específico.	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de não conformidade crítica formalizado pela equipe de fiscalização
Forma de acompanhamento	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio do Relatório de Fiscalização
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	1 - (Nº de Horas de Interrupção no mês / Total de Horas do mês)	1 - (Nº de itens com descumprimento de prazo no mês / Total de Itens mensuráveis quanto ao prazo)	Contagem direta da quantidade de eventos sem prazo de resposta em até 2 dias úteis para cada formalização	Contagem direta da quantidade de eventos de não conformidade crítica
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste de pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	10% de glosa sobre o valor mensal do contrato

ATENDIMENTO

Quadro resumo dos indicadores do contrato						
	INS5	INS6	INS7	INS8	INS9	INS10
Indicadores	Tempo Médio de Espera (TME)	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Nível de Serviço	Taxa de Abandono	Resolução no Primeiro Contato	Índice de Satisfação do Usuário
Finalidade	Aferir o tempo de resposta à fila de espera do atendimento	Aferir o tempo médio de atendimento	Aferir cumprimento do tempo máximo de atendimento acordado no SLA	Aferir a taxa de abandono na fila de espera	Aferir resolução definitiva do problema levado ao Atendimento	Aferir o nível de satisfação do usuário com o atendimento
Meta a cumprir	≥90%	≥90%	≥90%	≤ 5%	≥ 95%	≥ 80%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada
Forma de acompanhamento	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Tempo total de espera (até 60 segundos) / número de atendimento	Tempo total de atendimento (até 10 minutos) / pelo número de atendimento	Atendimentos dentro do tempo máximo de espera/total de atendimentos × 100	Nº de Chamadas Encerradas sem atendimento no mês /Total de chamadas gerenciadas no mês pela ferramenta de ITSM	Nº de respostas "Sim" à pesquisa eletrônica no mês / Total de respostas mensal à pesquisa	Nº de respostas "Satisfeito" ou "Mui-to Satisfeito" à pesquisa eletrônica no mês / Total de respostas mensal à pesquisa

Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato

CADASTRO BENEFICIÁRIOS

Quadro resumo dos indicadores do contrato					
	INS11	INS12	INS13	INS14	INS15
Indicadores	Inclusão/Exclusão Cadastral	Atualização Documental	Inconsistência Cadastral	Disponibilidade da Base	Correções por erro da Contratada
Finalidade	Aferir o intervalo temporal necessário para as operações de inclusão ou exclusão cadastral dos beneficiários	Aferir o intervalo temporal necessário à atualização documental dos beneficiários	Aferir a taxa de inconsistência no cadastro de beneficiários	Apurar a disponibilidade da base cadastral de Beneficiários	Apurar qualitativamente as ações executadas pela Contratada no trato das informações cadastrais dos Beneficiários
Meta a cumprir	≥95%	≥95%	≤ 2%	≥ 99%	≤ 1%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	As ocorrências de erros cadastrais deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal	As ocorrências de interrupção de acesso à base cadastral deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal, com a indicação de data e hora do início/fim da interrupção	Registro de Solicitação de Correções Cadastrais formalizado à Contratada pela Contratante, referente a erro por parte da Contratada
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais

	formais pela equipe de Fiscalização	pela equipe de Fiscalização	confrontado pela Contratante	confrontado pela Contratante	pela equipe de Fiscalização
Periodici-dade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos não realizados (até 2 dias úteis para retorno)	Contagem direta da quantidade de eventos sem resposta (até 3 dias úteis para retorno)	Nº de erros cadastrais registrados no mês / Total de inclusões de beneficiários no mês	1 - (Nº de horas indisponível no mês / Total de horas no mês)	Contagem direta da quantidade de eventos no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato

CONTAS MÉDICAS E AUDITORIA

Quadro resumo dos indicadores do contrato				
	INS16	INS17	INS18	INS19
Indicadores	Análise de Contas Ambulatoriais	Análise de Contas Hospitalares	Índice de Retrabalho	Contas Analisadas no Prazo
Finalidade	Aferir o prazo de execução de análise das contas ambulatoriais	Aferir o prazo de execução de análise das contas hospitalares	Aferir quantitativamente o retrabalho de análise de contas ambulatoriais e hospitalares	Aferir a taxa de efetividade temporal nas análises das contas
Meta a cumprir	≥90%	≥90%	≤ 3%	≥ 95%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	As ocorrências de reanálise de contas ambulatoriais e hospitalares deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal	As ocorrências de análises das contas fora da meta deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (até 10 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (até 15 dias úteis)	Nº de reanálises no mês / Total de análises no mês	Nº de análises fora do prazo no mês / Total das análises realizadas no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato

RECURSOS DE GLOSA

Quadro resumo dos indicadores do contrato				
	INS20	INS21	INS22	INS23
Indicadores	Análise de Recursos	Respostas aos Prestadores	Decisões Fundamentadas	Recursos Reanalisados por Erro
Finalidade	Aferir o prazo de execução de análise de recursos	Aferir o prazo de resposta aos prestadores	Aferir a conformidade de fundamentação das decisões nos recursos de Glosa	Aferir quantitativamente o retrabalho de análise dos recursos de glosa
Meta a cumprir	≥ 95%	≥ 95%	100%	≤ 2%
Instrumento de medição	As ocorrências de análises de recursos fora da meta deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de desconformidade formalizado à Contratada	As ocorrências de reanálise de recursos de glosa com retificação do parecer deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal
Forma de acompanhamento	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Nº de análises fora do prazo no mês / Total das análises realizadas no mês (SLA Até 10 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (SLA Até 5 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora da meta	Nº de reanálises com retificação de parecer no mês / Total de análises de recursos no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

REGULAÇÃO

Quadro resumo dos indicadores do contrato							
	INS24	INS25	INS26	INS27	INS28	INS29	INS30
Indicadores	Análise ANS 3 dias	Análise ANS 7 dias	Análise ANS 10 dias	Análise ANS 14 dias	Análise em até 60 minutos	Análise em até 24 horas	Correções por erro da CONTRATADA
Finalidade	Aferir prazo de análise dos procedimentos de atendimento de 3 dias úteis pela RN259	Aferir prazo de análise dos procedimentos de atendimento de 7 dias úteis pela RN259	Aferir prazo de análise dos procedimentos de atendimento de 10 dias úteis pela RN259	Aferir prazo de análise dos procedimentos de atendimento de 14 dias úteis pela RN259	Aferir prazo de análise de atendimento "beneficiário no Local" em até 60 minutos	Aferir prazo de análise dos procedimentos de atendimento de guias prioritárias em até 24 horas	Apurar qualitativamente as ações executadas pela Contratada no trato das regulações
Meta a cumprir	≥95% das guias tratadas	≥90% das guias tratadas	≥90% das guias tratadas	≥90% das guias tratadas	≥95% das guias tratadas	100% das guias analisadas	≤ 1%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de Solicitação de Correções de Análise formalizado à Contratada pela Contratante, referente a erro por parteda Contratada



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias tratadas no prazo no mês / Total de guias tratadas no mês	Nº de guias com indicativo de erro no mês / Total de guias reguladas (automáticas/auditorias) no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

CONTAS A PAGAR

Quadro resumo dos indicadores do contrato			
	INS31	INS32	INS33
Indicadores	Processamento Financeiro Assistencial	Conciliação Financeira	Correções por Erro da Contratada
Finalidade	Aferir o prazo de processamento financeiro assistencial	Aferir a entrega mensal da atividade de conciliação financeira de contas	Aferir quantitativamente o re-trabalho por correção de erro na indicação das contas a pagar
Meta a cumprir	≥90%	uma entrega no mês	≤ 1%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	As ocorrências de erros na indicação de contas a pagar deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante
Periodicidade	Mensal	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (Até 5 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Nº de retificações em indicação de contas a pagar no mês / Total de registros no contas a pagar no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	10% de glosa sobre o valor mensal do contrato	5% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

CONTAS A RECEBER

Quadro resumo dos indicadores do contrato				
	INS34	INS35	INS36	INS37
Indicadores	Geração de Cobranças	Atualização de Inadimplência	Conciliação de Receitas	Cobranças Reprocessadas por Erro
Finalidade	Aferir ocorrências de geração de cobrança fora do prazo estipulado no contrato	Aferir atualização da inadimplência	Aferir a entrega mensal da atividade de conciliação das receitas	Aferir quantitativamente o retrabalho por correção de erro na indicação das contas a receber
Meta a cumprir	Até 3 dias úteis	Uma vez ao dia	Uma entrega por mês	≤ 1%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	As ocorrências de erros na indicação de contas a receber deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante
Periodicidade	Mensal	Diário	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (Até 3 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Nº de retificações em indicação de contas a receber no mês / Total de registros no contas a receber no mês
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	10% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

RELATÓRIO, GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA

Quadro resumo dos indicadores do contrato						
	INS38	INS39	INS40	INS41	INS42	INS43
Indicadores	Relatórios Gerenciais Regulares	Relatórios Sob Demanda	Atendimento a Órgãos de Controle	Rastreabilidade das Informações	Estudo Atuarial - Prazo	Estudo Atuarial - Qualidade
Finalidade	Aferir a entrega no prazo de relatórios gerenciais regulares	Aferir a entrega no prazo de relatórios esporádicos, construídos sob demanda	Aferir o atendimento de demandas solicitadas pelos Órgãos de Controle	Aferir a conformidade com a rastreabilidade das informações prestadas	Aferir pontualidade na entrega do Estudo	Aferir o nível de satisfação do usuário com o documento produzido
Meta a cumprir	Nos prazos mensais ou diários especificados no contrato	≥99%	100%	100%	Até o mês de Junho	≥ 80%
Instrumento de medição	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Registro de descumprimento de prazo formalizado à Contratada	Formulário de Pesquisa de Satisfação a ser aplicado pela CONTRATADA junto ao CONTRATANTE
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação do percentual estipulado na meta
Periodicidade	Mensal ou Diário	Esporádicos	Esporádicos	Mensal	Anual	Anual
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (até 5 dias úteis)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Contagem direta da quantidade de eventos fora da meta	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	Nº de respostas "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" à pesquisa eletrônica aplicada / Total de itens da pesquisa
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	10% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	10% de glosa sobre o valor mensal do contrato	5% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Quadro resumo dos indicadores do contrato		
	INS44	INS45
Indicadores	Manutenção Corretiva	Manutenção Adaptativa (evolutiva)
Finalidade	Aferir o tempo dispendido entre a formalização da demanda e sua completa resolução	Aferir o tempo dispendido entre a formalização da demanda e sua completa entrega
Meta a cumprir	≥95%	até 120 dias
Instrumento de medição	As notificações de problemas deverão ser registradas pela Contratada com indicação de tempo de início e fim da interrupção para fins de composição do Relatório Mensal	As notificações de necessidades deverão ser registradas pela Contratada com indicação de tempo de início e fim do atendimento para fins de composição do Relatório Mensal
Forma de acompanhamento	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização
Periodicidade	Mensal	Mensal
Mecanismo de cálculo (%)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (Até 72 horas)	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta
Início da Vigência	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.
Impacto no ajuste no pagamento	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato	1% de glosa sobre o valor mensal do contrato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP – POLÍCIA FEDERAL
COORDENAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE - CPS/CGS/DGP/PF

TABELA DE PONTUAÇÃO SLA

Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal. Devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 15% do valor total devido.	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1, INS2, INS5, INS6, INS7, INS8, INS9, INS11, INS12, INS13, INS14, INS16, INS17, INS18, INS19, INS20, INS21, INS24, INS25, INS26, INS27, INS28, INS29, INS31, INS44	5 pontos a cada 0,1 ponto percentual fora da meta
INS3, INS15, INS23, INS30, INS33, INS37	5 pontos a cada 0,01% fora da meta
INS10, INS43	5 pontos a cada 1 ponto percentual fora da meta
INS4, INS22, INS32, INS34, INS36, INS38, INS39, INS40, INS41, INS42, INS44, INS45	5 pontos por ocorrência (evento fora do prazo, descumprimento ou não conformidade crítica)
INS35	5 pontos por dia descumprido (sem atualização diária)