

ANEXO II – SLA/IMR

Quadro Resumo dos Indicadores de Níveis Mínimo de Serviço do Contrato

CADASTRO DE BENEFICIÁRIOS

Indicadores	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de cálculo	Início de vigência	Pontuação
INS 1 – Conformidade e Integridade na carga cadastral	Aferir a taxa de inconsistência no cadastro de beneficiários	≤ 98%	As ocorrências de erros cadastrais deverão ser registradas pela Contratada para fins de composição do Relatório Mensal	Relatório Mensal de Gerenciamento do Contrato enviado pela Contratada e confrontado pela Contratante.	Mensal	(Nº de erros cadastrais registrados no mês / Total de inclusões de beneficiários no mês.) x100	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 2 – Correções por erro da Contratada	Apurar qualitativamente as ações executadas pela Contratada no trato das informações cadastrais dos Beneficiários	≤ 99%	Registro de Solicitação de Correções Cadastrais formalizado à Contratada pela Contratante, referente a erro por parte da Contratada	O acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Mensal	Contagem direta da quantidade de eventos/notificações de erro formalizadas no mês.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

PROCESSAMENTO E ANÁLISE DE DOCUMENTOS

Indicadores	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de cálculo	Início de vigência	Pontuação
INS 3 – Parametrização	Assegurar a agilidade na inserção ou alteração de regras operacionais de ressarcimento no sistema.	≥ 95,0% de 4 (quatro) dias corridos	Chamados internos e logs do sistema de validação de regras de negócio.	Protocolo de dupla validação operacional assinado eletronicamente.	Por evento	Data da homologação final (-) Data da demanda inicial da contratante.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 4 – Ciclo de Processamento	Análise humana, saneamento de inconsistências e validação de documentos complexos	≥ 99,0% dos processos aptos processados dentro	Relatórios de volumetria e tempos de resposta do fluxo interno.	Acompanhamento da fila de pendências acumuladas pela	Mensal	(Quantidade de protocolos com parecer concluído dos processos aptos processados dentro do mês de referência /Total de	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

	para viabilizar o reembolso no mês corrente.	do mês de referência.		equipe de fiscalização.		protocolos direcionados aptos no mês de referência) x 100		
INS 5 - Reanálise	Garantir prazo de resposta nos pedidos de reabertura de processos	≥ 95,0% até 5 (cinco) dias corridos após o envio do protocolo	Relatórios de auditoria emitidos pelo sistema integrado de ressarcimento.	Auditoria mensal por amostragem e cruzamento de datas do fluxo de protocolos.	Mensal	(Demandas concluídas dentro do prazo / Total de reanálises demandadas) x 100	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

GESTÃO FINANCEIRA

Indicadores	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de cálculo	Início de vigência	Pontuação
INS 6 - Conciliação de Lotes de Ressarcimento	Garantir a conformidade entre os pareceres documentais aprovados e os lotes gerados para pagamento.	100%	Módulo de Conciliação e Fechamento de Lotes (Cruzamento sistêmico de dados).	Auditoria do relatório de fechamento financeiro versus histórico de pareceres gerados.	Mensal	Valor Total Consolidado do lote de pagamentos (-) Valor Total dos Pareceres Emitidos e Validados no mesmo período.	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

Indicadores	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de cálculo	Início de vigência	Pontuação
INS 7 – Índice de Conformidade em Manutenção Corretiva do Sistema	Aferir o tempo dispendido entre a formalização da demanda e sua completa resolução	≥ 95%	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	Acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Mensal	(Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta (Até 72 horas)	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

INS 8 – Tempo de Atendimento para Solução Corretiva	Aferir o tempo dispendido entre a formalização da demanda e sua completa entrega	até 72 horas	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	Acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Mensal	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 9 – Tempo de Atendimento para Solução Adaptativa	Aferir o tempo dispendido entre a formalização da demanda e sua completa entrega	até 120 dias	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	Acompanhamento será realizado por meio da catalogação das reclamações formais pela equipe de Fiscalização	Semestral	Contagem direta da quantidade de eventos fora do prazo estabelecido na meta	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

CENTRAL DE ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

Indicadores	Finalidade	Meta a cumprir	Instrumento de medição	Forma de acompanhamento	Periodicidade	Mecanismo de cálculo	Início de vigência	Pontuação
INS 10 – Atualização Normativa	Atualização dos scripts de atendimento e base de conhecimento (FAQ/Bot) após publicação de nova norma..	≥ 95,0% até 5 (cinco) dias corridos	Relatórios de versionamento técnico do assistente virtual e scripts de triagem.	Verificação homologatória executada pelo Fiscal de Contrato.	Por alteração normativa	(Data de publicação_vigência da norma / Data de ativação do script atualizado no ambiente produtivo) x100	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 11 – Tempo Médio de Atendimento (TMA)	Aferir o tempo médio de atendimento	≥90% ≤ 10 minutos	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Tempo total de atendimento (até 10 minutos) / pelo número de atendimento	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

INS 12 – Tempo Médio de Espera (TME)	Aferir o tempo de resposta à fila de espera do atendimento	≥90% até 5 (cinco) dias corridos	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Tempo total de espera (até 60 segundos) / número de atendimento	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 13 – Nível de Serviço da Central	Aferir cumprimento do tempo máximo de atendimento acordado no SLA	≥ 90%	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Atendimentos dentro do tempo máximo de espera/total de atendimentos × 100	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 14 – Resolutividade no Primeiro Contato (FCR)	Aferir resolução definitiva do problema levado ao Atendimento	≥ 95%	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Nº de respostas "Sim" à pesquisa eletrônica no mês / Total de respostas mensal à pesquisa	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 15– Grau de Satisfação do Usuário	Aferir o nível de satisfação do usuário com o atendimento	≥ 80%	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Nº de respostas "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" à pesquisa eletrônica no mês / Total de respostas mensal à pesquisa	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos
INS 16 – Taxa de Abandono de Fila	Aferir a taxa de abandono na fila de espera	≤ 5,0%.	Sistema de Gerenciamento de Chamadas utilizado pela Contratada	Relatório extraído do Sistema de Gerenciamento de Chamadas	Mensal	Nº de Chamadas Encerradas sem atendimento no mês / Total de chamadas gerenciadas no mês pela ferramenta de ITSM	A partir do início da efetiva prestação de serviços.	5 pontos

Índice de Medição de Resultados – IMR

Tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (Glosas)

Esta tabela converte o descumprimento das metas acima em pontos de penalidade específicos, distribuídos conforme o tipo de impacto da métrica (prazos, percentuais acumulados, limites máximos tolerados ou tempo de retenção em linha).

Regra de Desconto Contratual: Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto acumulado no período de faturamento, limitado ao teto máximo de 15% do valor total da fatura.

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL POR DESVIO
INS01, INS07, INS13, INS14, INS15	5 pontos a cada 0,01% abaixo da meta estipulada para o fechamento do mês (indicadores globais de qualidade e eficiência).
INS02, INS03, INS04, INS05, INS06, INS08, INS09, INS10	5 pontos por dia útil de atraso, por ocorrência registrada ou a cada 0,1% fora da meta (prazos de resposta e entrega de relatórios).
INS11, INS12	5 pontos a cada minuto (ou fração de minuto) que a média mensal cronometrada exceder os tetos máximos regulamentares.
INS16	5 pontos a cada 1% inteiro (ou fração) que ultrapassar o teto máximo aceitável de ligações abandonadas.