

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

GEOPE – GERÊNCIA NACIONAL DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS

ANEXO VIII

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Contratação de Serviços Gerenciados e Continuados da Jornada de Portabilidade de Produtos e Serviços Bancários

ETP/TR GEOPE 0001/2026

#PÚBLICO

Brasília/DF – Agosto de 2026

1. FINALIDADE

1.1. Este Anexo estabelece os critérios objetivos destinados a assegurar a definição mínima para executar o Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

1.2 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1.3. Finalidade e fontes

1.3.1 O IMR aferirá mensalmente a qualidade, a conformidade, a tempestividade, a cobertura e a auditabilidade da execução, sem substituir a medição das unidades remuneráveis por NSU nem as glosas por evento individual. As fontes oficiais serão os registros da CAIXA, as interfaces homologadas e as evidências íntegras produzidas pela CONTRATADA e vinculadas ao NSU.

1.3.2 Os requisitos relativos à segurança da informação, privacidade, proteção de dados pessoais, continuidade e sigilo deverão observar complementarmente as disposições constantes do Anexo V – Segurança da Informação, Privacidade e Sigilo.

1.3.3. Os prazos para comunicação, tratamento e reporte de incidentes deverão observar os procedimentos definidos no Anexo V da contratação.

2. Vindicadores, fórmulas e metas

Código	Indicador e fórmula	Meta	Finalidade
--------	---------------------	------	------------

IMR01	$\text{Cobertura} = \frac{\text{TQ aceitos}}{\text{demandas elegíveis recebidas}} \times 100$	$\geq 98\%$	Assegurar o tratamento de toda a base, sem escolha de clientes ou concentração em casos com maior chance de efetivação (retenção/prospecção).
IMR02	$\text{Conformidade} = \frac{\text{atendimentos conformes}}{\text{atendimentos auditados}} \times 100$	$\geq 95\%$	Verificar aplicação do script, informação correta, manifestação livre, autenticação, tipificação e vínculo ao NSU.
IMR03	$\text{Tempestividade} = \frac{\text{demandas tratadas dentro da janela aplicável}}{\text{demandas elegíveis com prazo vencido no ciclo}} \times 100$	$\geq 97\%$	Assegurar início, tratamento e conclusão dentro dos prazos definidos pela CAIXA e pela regulação.
IMR04	$\text{Atendimentos com evidências válidas} = \frac{\text{atendimentos auditados}}{100}$	$= 100\%$	Garantir que todos os atendimentos possuam as evidências (registros de voz, de texto e logs) registrados, inclusive para fins de auditoria interna/externa.

2.1. As metas constantes deste Anexo deverão permanecer integralmente compatíveis com aquelas definidas no TR e no IMR, prevalecendo a versão vigente aprovada para a contratação.

3. Faixas de desconto

Resultado do indicador	Desconto sobre a Parcela A aceita
Meta atingida	0%
Até 2 pontos percentuais abaixo da meta	2%
Mais de 2 e até 5 pontos percentuais abaixo da meta	5%
Mais de 5 pontos percentuais abaixo da meta ou impossibilidade de aferição por falta de dado imputável à CONTRATADA	10%

3.1. Para cada ciclo será aplicado o maior desconto apurado entre os indicadores, sem soma de percentuais entre indicadores. O desconto incidirá sobre a Parcela A remanescente após a exclusão das unidades sem fato gerador ou não aceitas.

4. Amostragem, expurgo e contestação

- a conformidade será verificada por amostra mensal aleatória, complementada por seleção dirigida por risco, sucessos, reclamações, clientes vulneráveis, falhas e ocorrências críticas;
- a amostra aleatória somente poderá ser projetada para a população quando universo, método, nível de confiança e margem de erro estiverem previamente definidos;
- a amostra dirigida produzirá efeito apenas sobre os casos analisados, salvo auditoria complementar que demonstre extensão maior;
- eventos comprovadamente não imputáveis à CONTRATADA serão expurgados do denominador afetado, sem remuneração por serviço não executado;
- a CONTRATADA poderá contestar a medição ou solicitar expurgo em até 5 dias úteis, indicando NSUs e evidências.

5 Glosa, sanção e vedação ao *bis in idem*

5.1. A glosa por evento excluirá da medição o TQ ou o SQ sem fato gerador, com evidência inexistente ou inválida, fora do prazo por causa imputável à CONTRATADA, em desconformidade com o script ou decorrente de classificação indevida. IMR, glosa, correção, sanção e ressarcimento possuem finalidades distintas e somente poderão coexistir quando houver fundamentos autônomos, vedada dupla cobrança pelo mesmo fato e fundamento econômico.

5.2. Coação, assédio, obstrução da portabilidade, apresentação de condição não autorizada, manipulação de evidência, fraude, violação de sigilo, seleção deliberada da carteira ou recusa de auditoria serão tratadas como ocorrências gravíssimas, com consequências previstas no TR e no contrato, assegurados motivação, proporcionalidade, contraditório e ampla defesa.

6. MEDIÇÃO, ACEITE E PAGAMENTO

6.1 Somente serão consideradas para pagamento unidades efetivamente executadas, vinculadas a fluxo válido, acompanhadas dos registros e evidências obrigatórios, não duplicadas, não rejeitadas, não classificadas como erro imputável à CONTRATADA e formalmente aceitas pela fiscalização.

6.2 Não serão remuneradas tentativas sem fato gerador, demandas duplicadas, eventos sem evidência, registros incompletos, serviços executados fora do fluxo autorizado, reexecuções e correções decorrentes de erro da CONTRATADA ou capacidade disponibilizada sem utilização, salvo previsão contratual expressa e justificada.

7. NEUTRALIDADE QUANTO AO RESULTADO DA PORTABILIDADE

7.1 A execução contratual deverá preservar integralmente a liberdade de decisão do cliente quanto ao prosseguimento da portabilidade ou à permanência na CAIXA, vedadas práticas de coação, constrangimento, indução indevida, criação de obstáculos à portabilidade, omissão de informações relevantes ou qualquer conduta incompatível com o tratamento justo e equitativo do cliente.

7.2 Nenhum requisito de habilitação, critério de avaliação de amostra, indicador do IMR, glosa, sanção ou mecanismo de governança poderá privilegiar resultado obtido por meio de conduta abusiva, restringir o exercício do direito de portabilidade ou penalizar o registro regular da decisão do cliente.

7.3 A eventual remuneração vinculada a resultados qualificados observará exclusivamente os critérios previstos no Termo de Referência, condicionada à conformidade regulatória, à validade das evidências, à tempestividade, à qualidade do atendimento e à manifestação livre, informada e comprovada do cliente, não constituindo incentivo à retenção indevida, à abordagem coercitiva ou à restrição da liberdade de escolha.

7.4 A avaliação da execução deverá concentrar-se na qualidade, conformidade, tempestividade, cobertura, segurança, rastreabilidade, auditabilidade e proteção da decisão livre e informada do cliente.

8. MATRIZ-MESTRA DE RASTREABILIDADE

Critério	Momento	Documento-base	Evidência	Consequência
Experiência em atendimento, BPO e integração	Habilitação	TR e edital	Atestado e diligência	Habilitação ou inabilitação motivada
Quantitativo mínimo de 60.000 eventos	Habilitação	TR + memória nos autos	Atestado(s) compatível(is)	Habilitação ou inabilitação motivada
RC e RO-POC publicados	POC	Especificação Técnica + roteiro	Matriz, ata e evidências	Aprovação ou reprovação
Cobertura, conformidade/evidência e tempestividade	Execução	TR + IMR	Bases oficiais, NSU e amostra	Desconto do IMR
Critério	Momento	Documento-base	Evidência	Consequência

Unidade sem fato gerador ou sem aceite	Medição	TR + critérios de aceite	Registro individualizado	Glosa / exclusão da medição
Infração contratual autônoma	Execução	TR + contrato	Apuração, nexos e defesa	Sanção, sem duplicidade de fundamento