

## Apêndice IV

### Instrumento de Medição de Resultados – IMR

#### Finalidade

O Instrumento de Medição de Resultado formaliza a avaliação do serviço com registro de ocorrências identificadas na execução dos serviços prestados, através de indicadores de qualidade com aplicação de mecanismos de cálculo para adequações de valores de pagamento.

O Instrumento de Medição de Resultados considera as demandas e exigências expostas neste Termo de Referência.

A periodicidade da aplicação do Instrumento de Medição de Resultado será mensal para toda execução do contrato.

Indicadores, pontuação e mecanismos de cálculo

Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de 5 indicadores de desempenho:

Percentual de entrevistas realizadas por conjunto de linhas telefônicas;

Taxa de recusa por conjunto de linhas telefônicas;

Proporção de entrevistas realizadas com idosos;

Proporção de entrevistas realizadas com mulheres;

Taxa de dispersão.

Para cada indicador será atribuída pontuação 1 (um) ponto para “Cumprir” e 0 (zero) pontos para “Não Cumprir”.

Para cada item de avaliação marcado como “Não Cumprir” é necessário descrever a ocorrência que justifica a atribuição da nota.

A pontuação final de qualidade dos serviços resultará num valor entre 0 (zero) e 5 (cinco) pontos, correspondente à avaliação do serviço executado.

As fichas, contendo a descrição detalhada de cada indicador, estão descritas no quadro 1.

Para fins de apuração dos indicadores arrolados no Quadro 1, abaixo, não são consideradas linhas elegíveis aquelas que: correspondem a empresas, não mais existam ou se encontrem fora de serviço, além das linhas que não respondam a várias tentativas de chamadas feitas em dias, semanas e horários distintos, incluindo sábados, domingos e períodos noturnos, e que, provavelmente, correspondam a domicílios fechados.

Quadro 1 - Ficha descritiva dos indicadores de desempenho.

Indicador 1: Percentual de entrevistas realizadas por conjunto de linhas telefônicas (taxa de sucesso)	
Item 1	Descrição
Finalidade	Mensurar o percentual de entrevistas realizadas (taxa de sucesso)
Meta a cumprir	Deve ser equivalente a, no mínimo, 60% em cada conjunto de linhas telefônicas e, ao final da pesquisa, deve ser equivalente a, no mínimo, 65%.
Forma de Acompanhamento	Relatório de desempenho
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$\left( \frac{\text{número de entrevistas realizadas}}{\text{número de linhas elegíveis}} \right) \times 100$

Observações	Mensal
Prazo de Atendimento	Período de um mês
Início de Vigência	50 dias corridos após a assinatura do contrato
<b>Indicador 2: Taxa de recusa por conjunto de linhas telefônicas</b>	
Item 2	Descrição
Finalidade	Mensurar a taxa de recusa
Meta a Cumprir	Não deve ultrapassar 15% em cada conjunto de linhas telefônicas e, ao final da pesquisa, não deve ser superior a 10% (considerando o total de conjunto de linhas telefônicas).
Forma de Acompanhamento	Relatório Técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$((\text{número de recusas} \div \text{número de linhas elegíveis}) \times 100)$ .
Observações	A aplicação de multa não impede aplicação de outras sanções previstas em contrato.
Prazo de Atendimento	Mensal
Início de Vigência	50 dias corridos após a assinatura do contrato
<b>Indicador 3: Proporção de entrevistas realizadas com idosos (≥ 60 anos)</b>	
Item 3	Descrição
Finalidade	Mensurar a proporção de entrevistas realizadas com idosos (≥ 60 anos)
Meta a Cumprir	Não deve ser superior 50% a mais do que proporção da população de idosos no total da população, segundo dados do censo demográfico mais atual disponibilizado.
Forma de Acompanhamento	Relatório Técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$((\text{número de entrevistas realizadas com idosos} \div \text{total de entrevistas realizadas}) \times 100)$ .
Observações	A aplicação de multa não impede aplicação de outras sanções previstas em contrato.

Prazo de Atendimento	Mensal
Início de Vigência	50 dias corridos após a assinatura do contrato
<b>Indicador 4: Proporção de entrevistas realizadas com mulheres</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a proporção de entrevistas realizadas com mulheres
Meta a Cumprir	Não deve ser superior a 15% a mais do que a proporção desse estrato populacional no total da população, segundo dados do censo demográfico mais atual disponibilizado.
Forma de Acompanhamento	Relatório Técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$((\text{número de entrevistas realizadas com mulheres} \div \text{total de entrevistas realizadas}) \times 100)$ .
Observações	A aplicação de multa não impede aplicação de outras sanções previstas em contrato.
Prazo de Atendimento	Mensal
Início de Vigência	50 dias corridos após a assinatura do contrato
<b>Indicador 5: Taxa de dispersão</b>	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a dispersão na coleta de dados entre os domínios geográficos
Meta a Cumprir	Deve ser equivalente a, no máximo, 40%.
Forma de Acompanhamento	Relatório Técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$(\text{diferença entre o número de entrevistas realizado nos domínios com maior e menor produção} \times 100)$ .
Observações	A aplicação de multa não impede aplicação de outras sanções previstas em contrato.
Prazo de Atendimento	Mensal

Início de Vigência	50 dias corridos após a assinatura do contrato
--------------------	--

O quadro abaixo contém os indicadores a serem pontuados, a meta a cumprir e o mecanismo de cálculo da pontuação.

#### Quadro 2 – Indicadores

Indicadores		Avaliação	Ocorrência
		1. Cumpriu 0. Não cumpriu	Em caso de valor 0 (zero) descreva a ocorrência
1. Percentual de entrevistas realizadas por conjunto de linhas telefônicas (taxa de sucesso)			
2. Taxa de recusa por conjunto de linhas telefônicas			
3. Proporção de entrevistas realizadas com idosos (≥ 60 anos)			
4. Proporção de entrevistas realizadas com mulheres			
5. Taxa de dispersão			
Pontuação Final			
Mecanismo de cálculo	Soma dos pontos dos Indicadores		
Meta a cumprir			

#### FAIXAS DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser aplicadas pela CONTRATANTE posteriormente ao recebimento dos relatórios de cada mês, para fins de verificação e adequação quanto ao cumprimento dos critérios de execução dos serviços e dos valores a serem pagos.

A aplicação dos critérios de verificação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 (zero) a 05 (cinco) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador.

Os pagamentos devidos, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme quadro apresentada abaixo:

Quadro 3 – Descrição do ajuste do nível de serviço, segundo a pontuação atingida na avaliação da qualidade do serviço prestado.

Pontuação total	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
5	100% do valor previsto	1

4	95% do valor previsto	0,95
3	90% do valor previsto	0,90
2	85% do valor previsto	0,85
1	80% do valor previsto	0,80
0	75% do valor previsto	0,75

Valor a pagar: valor da ordem de serviço X fator de ajuste de nível de serviço.

A avaliação reiterada de 0 (zero) pontos poderá caracterizar execução insatisfatória, e nesse caso a Contratada poderá estar sujeita a sanção prevista no parágrafo sexto da cláusula décima segunda.