# APÊNDICE E – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Este instrumento tem por objetivo avaliar o desempenho da CONTRATADA, condicionando o pagamento integral da Taxa de Administração ao cumprimento das metas de qualidade, conforme previsto no TR.

**1. Disponibilidade do Sistema e Rede de Autorização**

**1.1. Finalidade:** Garantir o contínuo funcionamento do sistema web/aplicativo e autorização de transações.

**1.2. Meta a Cumprir:** Manter disponibilidade mínima de 99% (noventa e nove por cento) no mês.

**1.3. Instrumento de Medição:** Relatórios extraídos pelo Fiscal do Contrato e chamados abertos pelos usuários indicando inoperância.

**1.4. Mecanismo de Cálculo:**

$$\text{IMR 1} = \frac{\text{Horas Disponíveis no Mês}}{\text{Total de Horas do Mês}} \times 100$$

**1.5. Faixas de Ajuste no Pagamento (sobre a Taxa de Administração):**

a. ≥ 99% : Pagamento de 100% da taxa.
b. ≥ 95% e < 99%: Desconto de 10% do valor da taxa.
c. < 95%: Desconto de 20% do valor da taxa, sem prejuízo de advertência.

**2. Índice de Transações Negadas Indevidamente**

**2.1. Finalidade:** Evitar transtornos nos estabelecimentos causados exclusivamente por falha na processadora da CONTRATADA (excluindo falhas de senha, saldo ou máquina do lojista).

**2.2. Meta a Cumprir:** Índice de falhas sistêmicas ≤ 2% do total de transações mensais.

**2.3. Instrumento de Medição:** Relatório de transações negadas, com filtro por "motivo da recusa".

**2.4. Mecanismo de Cálculo:**

$$\text{IMR 2} = \frac{\text{Total de Transações Negadas por Falha da Contratada}}{\text{Total de Transações Tentadas}} \times 100$$

- **2.5. Faixas de Ajuste no Pagamento:**

a. ≤ 2%: Pagamento de 100% da taxa.
b. > 2% e ≤ 5%: Desconto de 10% do valor da taxa.
c. > 5%: Desconto de 20% do valor da taxa.

**3. Cumprimento de Prazos Operacionais**

**3.1. Finalidade:** Assegurar celeridade na reposição de cartões e atendimento de suporte.

**3.2. Meta a Cumprir:** 100% dos cartões repostos em até 5 (cinco) dias úteis e chamados críticos de suporte atendidos no prazo pactuado.

**3.3. Instrumento de Medição:** Controle de solicitações via e-mail ou sistema de chamados da CONTRATADA.

**3.4. Mecanismo de Cálculo:** Verificação direta de atraso (dias corridos além do prazo).

**3.5. Faixas de Ajuste no Pagamento:**

a. Sem atrasos no mês: Pagamento de 100% da taxa.
b. Atraso de 1 a 3 dias: Desconto de 5% da taxa.
c. Atraso superior a 3 dias: Desconto de 15% da taxa.