

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

PROCESSO: 33910.033237/2025-20

INFORMAÇÕES GERAIS

Definição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

Apuração: Ao final de cada período de apuração (mensal), a fiscalização do contrato encaminhará ao responsável designado pela Contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.

Sanções: Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Termo de Referência.

CONDIÇÕES GERAIS

Para o acompanhamento e a avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o IMR entre as partes, com base nos indicadores e metas definidos abaixo.

A análise dos resultados dessas avaliações pela Contratante poderá resultar na adoção de providências administrativas, inclusive a aplicação de penalidades previstas no Termo de Referência, caso a Contratada não cumpra suas obrigações contratuais relacionadas à disponibilidade da plataforma, ao envio de boletins informativos, ao envio de alertas em tempo real, à qualidade das entregas e ao atendimento às demandas da fiscalização.

O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

O IMR será implementado na data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico e ao Fiscal Administrativo do contrato, auxiliado pelos Fiscais Setoriais dos locais onde estão sendo prestados serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

A empresa Contratada deverá assegurar a adequada prestação dos serviços de monitoramento, coleta, tratamento e disponibilização de notícias e menções em meios de comunicação, garantindo a qualidade, a tempestividade e a confiabilidade das informações disponibilizadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Para o alcance desses objetivos, serão adotadas as seguintes regras de medição de resultado:

Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade, relacionados ao desempenho da solução contratada, abrangendo: disponibilidade da plataforma eletrônica, cumprimento das rotinas de monitoramento e envio de boletins, envio de alertas em tempo real, qualidade das entregas realizadas e atendimento às demandas da fiscalização.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas

abaixo.

Cada indicador possui peso específico na avaliação da execução contratual, de acordo com sua relevância para a qualidade do serviço prestado. A pontuação final poderá variar entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos, correspondendo, respectivamente, às situações de desempenho insatisfatório e de elevado nível de qualidade na prestação do serviço.

DO FATOR DE ACEITAÇÃO

As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 DISPONIBILIZAÇÃO E DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA (30 PONTOS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a disponibilização contínua da plataforma eletrônica e o acesso ininterrupto para consulta, pesquisa, download e exportação, conforme Termo de Referência.
Meta a cumprir	Plataforma disponível e acessível de forma contínua, com estabilidade e funcionalidade para uso.
Instrumento de medição	Registros de indisponibilidade (logs, relatórios do sistema, evidências técnicas), chamados registrados, e registros formais da fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato, mediante registros de ocorrência e evidências.
Periodicidade	Contínua, com aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade e duração das indisponibilidades no mês e impacto na prestação do serviço.
Início de Vigência	A partir do início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	30 pontos: nenhuma indisponibilidade relevante no mês ou indisponibilidades pontuais sem impacto material no serviço 24 pontos: 1 ocorrência relevante de indisponibilidade, com impacto limitado e restabelecimento em prazo compatível 18 pontos: 2 ocorrências relevantes no mês ou indisponibilidades que afetem consultas/exports por período significativo 10 pontos: 3 ocorrências relevantes no mês ou indisponibilidade com impacto alto no serviço 0 ponto: 4 ou mais ocorrências relevantes no mês, ou indisponibilidade que inviabilize a prestação do serviço em parte relevante do período Observações: Considera-se “ocorrência relevante” a indisponibilidade que impeça o acesso ou a funcionalidade principal da plataforma (consulta/pesquisa/exportação) durante a execução contratual.

INDICADOR 2 CUMPRIMENTO DAS ROTINAS DE MONITORAMENTO E ENVIO DE BOLETINS (25 pontos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o cumprimento das rotinas de monitoramento permanente e o envio regular dos boletins informativos, nos prazos e periodicidade definidos no Termo de Referência e nos ajustes operacionais formalizados pela fiscalização.
Meta a cumprir	Envio regular dos boletins informativos diários, conforme horários previamente definidos, sem atrasos injustificados e com integridade das entregas.
Instrumento de medição	Evidências de envio (e-mails), registros de recebimento, e registros formais de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato, mediante conferência amostral e registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal.

Mecanismo de Cálculo	Quantidade de boletins não enviados e/ou enviados com atraso injustificado no mês.
Início de Vigência	A partir do início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	25 pontos: nenhuma ocorrência no mês 20 pontos: 1 ocorrência no mês (não envio ou atraso injustificado) 15 pontos: 2 ocorrências no mês 8 pontos: 3 ocorrências no mês 0 ponto: 4 ou mais ocorrências no mês Observações: A ocorrência deve ser registrada formalmente, com evidência do não envio/atraso.
INDICADOR 3 ENVIO DE ALERTAS EM TEMPO REAL (15 pontos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o envio de alertas em tempo real para matérias consideradas relevantes, conforme Termo de Referência e parâmetros definidos com a fiscalização.
Meta a cumprir	Envio tempestivo dos alertas, sem atrasos injustificados, para as matérias definidas como relevantes.
Instrumento de medição	Registros do canal de mensagens, evidências de horários de publicação/identificação e envio, e registros formais de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Por evento, com aferição mensal.
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de alertas que deixaram de ser enviados ou foram enviados com atraso injustificado no mês.
Início de Vigência	A partir do início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	15 pontos: nenhuma ocorrência no mês 12 pontos: 1 ocorrência no mês 8 pontos: 2 ocorrências no mês 4 pontos: 3 ocorrências no mês 0 ponto: 4 ou mais ocorrências no mês Observações: A definição de “matérias relevantes” e o canal de envio serão operacionalizados com a fiscalização, sem prejuízo das obrigações do Termo de Referência.

INDICADOR 4 QUALIDADE DAS ENTREGAS (INTEGRIDADE, CATEGORIZAÇÃO/INDEXAÇÃO E EXPORTAÇÃO) (20 pontos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a qualidade do clipping entregue, considerando integridade das matérias, correta categorização/indexação e possibilidade de geração/exportação de relatórios, conforme Termo de Referência.
Meta a cumprir	Entregas consistentes, com integridade e correta classificação, e funcionamento adequado de exportações e relatórios.
Instrumento de medição	Verificação amostral mensal pela fiscalização, com registro das inconsistências encontradas e evidências (prints, relatórios, exemplos).
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato, mediante análise amostral e registro formal.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de itens avaliados na amostra mensal com inconformidades (ex.: matéria incompleta, categorização incorreta, duplicidades relevantes, falha de exportação).
Início de Vigência	A partir do início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	20 pontos: sem inconformidades relevantes na amostra mensal 16 pontos: inconformidades relevantes em até 5% da amostra mensal 12 pontos: inconformidades relevantes entre 5,01% e 10% da amostra mensal 6 pontos: inconformidades relevantes entre 10,01% e 20% da amostra mensal 0 ponto: inconformidades relevantes acima de 20% da amostra mensal Observações: A fiscalização definirá a amostra mensal e registrará formalmente as inconformidades.

INDICADOR 5	
RELATÓRIO MENSAL E ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DA FISCALIZAÇÃO (10 pontos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a entrega do relatório mensal de prestação dos serviços e o atendimento às solicitações de esclarecimento e ajustes demandados pela fiscalização.
Meta a cumprir	Entrega do relatório mensal e atendimento tempestivo às solicitações da fiscalização.
Instrumento de medição	Relatório entregue, registros de solicitações e respostas (e-mails/mensagens) e registros formais da fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Ocorrências de não entrega/atraso injustificado do relatório e/ou não atendimento/atraso injustificado às demandas da fiscalização no mês.
Início de Vigência	A partir do início da execução do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	10 pontos: nenhuma ocorrência no mês 7 pontos: 1 ocorrência no mês 3 pontos: 2 ocorrências no mês 0 ponto: 3 ou mais ocorrências no mês

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

PONTUAÇÃO TOTAL

Pontuação total do serviço = Pontos do Indicador 1 + Pontos do Indicador 2 + Pontos do Indicador 3 + Pontos do Indicador 4 + Pontos do Indicador 5

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO (APLICAÇÃO DE GLOSA)

A pontuação final mensal (0 a 100) ajustará o valor mensal devido, conforme fator abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	92% do valor previsto	0,92
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor mensal devido	0,90 + avaliar necessidade de adoção de providências adicionais,

		inclusive aplicação de penalidades previstas no Termo de Referência, conforme o caso.
Fórmula: Valor devido no mês = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste)		

OBSERVAÇÃO: A ocorrência de avaliação inferior a 40 pontos por três vezes poderá ensejar a instauração de processo administrativo para apuração de falha grave na execução contratual, podendo resultar na aplicação de penalidades ou na rescisão do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Disponibilização e disponibilidade da plataforma	Nenhuma indisponibilidade relevante no mês	30	
	1 ocorrência relevante de indisponibilidade	24	
	2 ocorrências relevantes no mês	18	
	3 ocorrências relevantes no mês	10	
	4 ou mais ocorrências relevantes	0	
2 - Cumprimento das rotinas de monitoramento e envio de boletins	Nenhuma ocorrência no mês	25	
	1 ocorrência no mês	20	
	2 ocorrências no mês	15	
	3 ocorrências no mês	8	
	4 ou mais ocorrências no mês	0	
3 – Envio de alertas em tempo real	Nenhuma ocorrência no mês	15	
	1 ocorrência no mês	12	
	2 ocorrências no mês	8	
	3 ocorrências no mês	4	
	4 ou mais ocorrências no mês	0	
4 – Qualidade das entregas (integridade, categorização/indexação e exportação)	Sem inconformidades relevantes	20	
	Inconformidades em até 5% da amostra	16	
	Inconformidades entre 5,01% e 10%	12	
	Inconformidades entre 10,01% e 20%	6	

	Inconformidades acima de 20%	0	
5 – Relatório mensal e atendimento às demandas da fiscalização	Nenhuma ocorrência no mês	10	
	1 ocorrência no mês	7	
	2 ocorrências no mês	3	
	3 ou mais ocorrências no mês	0	
Pontuação Total do Serviço			

DISPOSIÇÕES FINAIS

Este instrumento define expectativas de serviço e responsabilidade entre o Contratante e a empresa Contratada, e integra o Termo de Referência e o contrato dele decorrente para todos os fins.

Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, no intuito de prover serviços de qualidade e com eficiência visando o interesse público.

O IMR poderá ser revisto em caso de ajustes de rotina operacional devidamente formalizados, sem prejuízo das obrigações previstas no Termo de Referência.

Não obstante, salienta-se que o IMR será avaliado a cada prorrogação e sendo necessários ajustes, serão feitos de comum acordo.

A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Rio de Janeiro,.....de.....de 20.....

CONTRATANTE: ANS