

ANEXO IV — NÍVEIS DE SERVIÇO E MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1 ATENDIMENTO, CONTAGEM E RESPONSABILIDADES

1.1. O atendimento humano ordinário será prestado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, horário de Brasília. O portal e o canal eletrônico de registro funcionarão continuamente; isso não exige equipe humana ordinária durante 24 horas.

1.2. Prazos em horas úteis correm somente nessa janela; registros fora dela iniciam a contagem no próximo período útil. Dia útil equivale ao período de atendimento da data; feriados aplicáveis em Brasília serão considerados. A urgência de segurança exige comunicação imediata, conforme o TR, sem esperar a janela para aviso.

1.3. Chamados terão protocolo, abertura, classificação, descrição, impacto, responsável, resposta, contorno/solução, evidência e encerramento. A pausa depende de informação ou ação indispensável da EMGEA ou terceiro fora do controle da prestadora, documentada e comunicada, retomando-se a contagem quando disponível. Não abrange seu provedor ou parceiro.

1.4. Metas comerciais e de pós-venda medem providências sob controle da Contratada. Não exigem venda mínima, registro imobiliário em prazo garantido ou conclusão de decisão administrativa.

2 PROVIDÊNCIAS COMERCIAIS E DOCUMENTAIS

Providência	Prazo e evidência
Contato de interessado	Primeira resposta em até três dias úteis; protocolo e comunicação registrada, com orientação ou próximo passo.
Anúncio autorizado	Publicar, atualizar ou retirar em até cinco dias úteis do recebimento de autorização e dados completos; evidência do anúncio e alteração.
Proposta completa	Encaminhar à EMGEA em até três dias úteis do recebimento completo; protocolo, documentos e data de encaminhamento.
Exigência no pós-venda	Comunicar e iniciar providência própria em até dois dias úteis da ciência; documento, comunicação, ação e responsável.
Pendência externa aberta	Acompanhar e atualizar o registro a cada cinco dias úteis, enquanto pendente; contato ou consulta verificável e próxima providência. A atualização não certifica conclusão pelo terceiro.
Registros da operação	Atualizar informação obrigatória em até dois dias úteis do evento: imóvel/operação, responsável, situação, documento/contato, dependência e próxima ação, quando pertinente.
Relatórios	Operacional semanal: primeiro dia útil da semana seguinte; medição mensal: até quinto dia útil do mês seguinte; executivo trimestral: até quinto dia útil após o trimestre. Conteúdo definido no item 6.

Recebimento incompleto ou dependência suspensiva será identificado e comunicado no prazo inicial, com indicação objetiva do dado faltante e da providência possível. A Contratada não poderá considerar cumprida a obrigação apenas por abrir protocolo sem prestar a resposta ou executar a ação prevista.

3 INCIDENTES E DISPONIBILIDADE

Prioridade	Caracterização	Resposta	Contorno/solução
P1 crítica	Inacessibilidade geral; perda relevante de dados ou segurança; processo essencial indisponível.	2 horas úteis	4 horas úteis
P2 alta	Função essencial afetada, com impacto relevante e sem alternativa adequada.	4 horas úteis	1 dia útil
P3 média	Impacto limitado, com alternativa operacional adequada.	8 horas úteis	3 dias úteis
P4 baixa	Dúvida, orientação ou falha menor sem interrupção relevante.	1 dia útil	5 dias úteis

A primeira resposta deverá indicar responsável e início da análise. Contorno aceito exige restabelecimento suficiente da operação, registro e plano de solução definitiva; não encerra artificialmente o incidente. P1 e P2 terão tratamento formal e causa/ação corretiva registradas. Metas mensais de resposta e contorno/solução: pelo menos 90% dos chamados com prazo vencido na competência.

Disponibilidade mínima do portal: 99,0% por mês. Calcular 100 vezes a diferença entre minutos totais do período de funcionamento devido e minutos de indisponibilidade imputável, dividida pelos minutos totais desse período. Apurar desde a entrada em produção; medir meses parciais pelo período correspondente. Usar registros de monitoramento conferíveis pela EMGEA.

Não se computam como indisponibilidade imputável manutenção previamente autorizada, com janela e duração registradas, falha exclusiva de recurso da EMGEA, fato externo de terceiro não contratado pela prestadora ou força maior comprovada. Excluir apenas o tempo e o impacto demonstrados; extrapolação da manutenção ou falha de hospedagem/provedor contratado é computável. Não se admite exclusão genérica por simples classificação de “terceiro”.

Integrações efetivamente incluídas: sucesso mínimo de 97% das transações computáveis; reincidência: até 10% dos incidentes computáveis, considerando retorno da mesma causa após solução definitiva. Sem transações ou incidentes pertinentes, registrar N/A. Estes dois indicadores apoiam correção e fiscalização, sem pesos financeiros adicionais.

4 INDICADORES E PESOS DO IMR

Indicador	Peso	Apuração mensal / meta
I1 Atendimento comercial	25%	Percentual de providências comerciais do item 2 concluídas no prazo, entre as que venceram no mês; meta 95%.
I2 Acompanhamento do pós-venda	30%	Percentual de comunicações, providências próprias e acompanhamentos periódicos concluídos no prazo, entre os devidos no mês; meta 95%.
I3 Atualização dos registros	15%	Percentual de eventos com atualização completa no prazo do item 2, entre eventos de atualização devida no mês; meta 95%.
I4 Suporte	10%	Média das notas de resposta e contorno/solução, conforme item 5; metas de cada percentual: 90%.

Indicador	Peso	Apuração mensal / meta
I5 Disponibilidade	10%	Percentual de disponibilidade do item 3; meta 99,0%.
I6 Relatórios	10%	Percentual de relatórios devidos entregues no prazo e com conteúdo obrigatório verificável; meta 100%.

O denominador inclui obrigações vencidas e não executadas; tarefa atrasada não desaparece por falta de registro ou permanece indefinidamente fora da medição. Cada obrigação tem identificador único e competência de vencimento; regularização posterior não altera o resultado original. Dependências e exclusões precisam de evidência e validação da fiscalização.

5 NOTAS E AJUSTE MENSAL

Indicador	Faixas: percentual apurado → nota
I1, I2, I3	95% ou mais → 100; 90% a menos de 95% → 90; 85% a menos de 90% → 75; 75% a menos de 85% → 50; abaixo de 75% → 0.
I4: resposta e solução	90% ou mais → 100; 85% a menos de 90% → 90; 80% a menos de 85% → 75; 70% a menos de 80% → 50; abaixo de 70% → 0. Nota I4 = média das duas notas aplicáveis.
I5 disponibilidade	99% ou mais → 100; 98,5% a menos de 99% → 90; 98% a menos de 98,5% → 75; 97% a menos de 98% → 50; abaixo de 97% → 0.
I6 relatórios	100% → 100; 90% a menos de 100% → 90; 80% a menos de 90% → 75; 50% a menos de 80% → 50; abaixo de 50% → 0.

A Nota Mensal de Desempenho — NMD corresponde à média ponderada das notas dos indicadores aplicáveis, usando os pesos da tabela do item 4. Se indicador não tiver obrigação devida no mês, será N/A e seu peso será retirado do denominador. A média será calculada com precisão integral, arredondando-se somente a NMD final para duas casas decimais. Se nenhum indicador for aplicável, não haverá glosa pelo IMR; a execução e eventual ausência de serviço continuam sujeitas à verificação.

NMD	Pagamento da parcela mensal medida
90 a 100	100%
85 a menos de 90	99%
80 a menos de 85	97%
75 a menos de 80	95%
70 a menos de 75	92%
Abaixo de 70	90%

O ajuste por qualidade do IMR fica limitado a 10% da parcela mensal devida pela EMGEA e não incide sobre comissão do adquirente. Não assegura pagamento por serviço não executado, não limita restituição de cobrança indevida nem substitui procedimento de sanção. Mensalidade zero produz ajuste monetário zero, mantendo medição, correção e sanções regularmente previstas.

Não haverá redução financeira duplicada por um único fato com o mesmo impacto. A fiscalização identificará os indicadores causalmente atingidos pelo mesmo evento e computará apenas o de maior perda ponderada; os demais efeitos equivalentes serão neutralizados no cálculo, com memória demonstrada. Obrigações autônomas descumpridas ou impactos distintos não serão neutralizados por simples coincidência de causa. A aplicação de sanção exige enquadramento e procedimento próprios.

6 EVIDÊNCIAS, MANIFESTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

6.1. A medição conterà carteira ativa, anúncios, contatos, propostas e encaminhamentos; operações de pós-venda com estágio, pendências, responsáveis e providências; valores e comissões por operação; chamados, disponibilidade, indicadores, numeradores, denominadores, notas, pesos, exclusões e NMD. O relatório semanal sintetizará atividade e pendências; o trimestral consolidará resultados e ações de melhoria.

6.2. A Contratada poderá manifestar-se sobre a memória preliminar da fiscalização em cinco dias úteis do recebimento, com evidências. A decisão fundamentada antecederá o ateste final e observará o prazo contratual de pagamento e o tratamento de parcela incontroversa.

6.3. As evidências deverão permitir reproduzir a medição. Ausência imputável de evidência impede considerar cumprida a obrigação; não autoriza nota criada pela fiscalização. Alterações de metas, pesos, faixas ou prazos exigem procedimento formal, sem aplicação retroativa ou mudança unilateral.



Documento assinado digitalmente
ALEXANDRE MASSELLI
Data: 07/10/2026 18:35:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>