

ANEXO VIII - Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

O **IMR** - Instrumento de Medição de Resultados tem como objetivo definir, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento dos níveis de serviços definidos neste Anexo VIII, parte integrante final destes estudos. O valor do pagamento mensal dos serviços (1) será calculado como sendo o valor da fatura mensal, menos a soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período correspondente.

$$(1) \text{ VPM} = \text{VFM} * (1 - \text{TGM})$$

Onde:

VPM = Valor a ser pago no mês

VFM = Valor do faturamento mensal

TGM = Total de glosas no mês

O Total de Glosas e Multas do período será calculado pelo apurado no mês correspondente, seguido pelas definições da Tabela 1 - **Indicadores e Metodologias da Medição dos Resultados**, dividido pelo quociente 720 (24h x 30 dias). As pontuações devida são motivadas pelo descumprimento do acordo de níveis de serviços pela CONTRATADA.

$$(2) \text{ TGM} = \frac{\sum \text{Pontos Recebidos}}{720}$$

Tabela 1 - Indicadores e Metodologias para o IMR - Instrumento de Medição de Resultados

Índice	Descrição	Fórmula	Meta	Faixa métrica	Pontos
IERT	Índice de Estabilidade da Rede Telefônica	$\frac{100\% \text{ do Período a Rede Telefônica deve funcionar Plenamente}}{\text{Total de horas do mês}} \times 100$	100% do Período a Rede Telefônica deve funcionar Plenamente.	IERT = 100%	0
				$98\% \leq \text{IERT} < 100\%$	5
				$97\% \leq \text{IERT} < 98\%$	10
				IERT < 97%	15
IEAC	Índice de Eficiência no Atendimento de Chamados	$\frac{\text{Quantidade de Chamados Solucionados em até 24 horas}}{\text{Quantidade de Chamados Abertos}} \times 100$	100% dos chamados solucionados em até 24 horas em período não eleitoral.	IEAC = 100%	0
				$90\% \leq \text{IEAC} < 100\%$	5
				$80\% \leq \text{IEAC} < 90\%$	10
				IEAC < 80%	15
IEAC	Índice de Eficiência no Atendimento de Chamados	$\frac{\text{Quantidade de Chamados Solucionados em até 04 horas}}{\text{Quantidade de Chamados Abertos}} \times 100$	100% dos chamados solucionados em até 04 horas em período eleitoral.	IEAC = 100%	0
				$90\% \leq \text{IEAC} < 100\%$	5
				$80\% \leq \text{IEAC} < 90\%$	10
				IEAC < 80%	15

