

ANEXO II DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (CPS)– INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO-IMR

(INSTRUÇÃO NORMATIVA MP nº 2, de 24 de janeiro de 2018, com as alterações da INSTRUÇÃO NORMATIVA MP nº 3, de 15 de fevereiro de 2018)

1. FINALIDADE

1.1. Este anexo elenca serviços que serão executados pela CONTRATADA, em consonância com o Anexo II de Detalhamento de Serviços. Descreve também a forma que os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), com os acordos de níveis de serviço desejados e suas respectivas notificações ou glosas.

1.2. Serviços elencados neste acordo:

1.2.1. Análise do Plano de Trabalho;

1.2.2. Análise pré-contratual e Formalização do contrato de repasse (item 3.3 do anexo de serviço);

1.2.3. Análise Técnica - Nível I Suspensiva e Nível IV;

1.2.4. Análise Técnica - Nível II Suspensiva;

1.2.5. Análise Técnica- Níveis III e V Suspensiva;

1.2.6. Verificação do Resultado do Processo Licitatório - Nível I e IV;

1.2.7. Verificação do Resultado do Processo Licitatório - Nível II;

1.2.8. Verificação do Resultado do Processo Licitatório - Nível III e V;

1.2.9. Acompanhamento da Execução do Objeto e Desbloqueio de Recursos Financeiros;

1.2.10. Reprogramações - Nível II;

1.2.11. Reprogramações - Nível III;

1.2.12. Prorrogação da vigência do contrato de repasse;

1.2.13. Prestação de Contas (item 3.15 do anexo de serviço);

1.2.14. Instrução para instauração de TCE;

1.2.15. Distrato ou cancelamento do Contrato de Repasse nos casos em que não houve OB.

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados pela CONTRATADA será o Instrumento de Medição de Resultado. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

2.1. O IMR será aplicado a todos os serviços prestados pela CONTRATADA indicados nesse anexo e não por amostragem.

2.2. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.

2.3. As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas de forma automática pelo SICONV, devendo a CONTRATANTE verificá-los.

2.4. O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação ou glosa à CONTRATADA, conforme descrito no item “4” deste anexo.

2.5. A CONTRATANTE poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela CONTRATADA para não aplicação das notificações ou glosas.

2.6. Os prazos serão considerados em dias corridos.

3. INDICADORES DO NÍVEL DE SERVIÇO NOS CONTRATOS DE REPASSE

3.1. Análise do Plano de Trabalho (item 3.1 do anexo de serviço)

Serviço	Análise do Plano de Trabalho (item 3.1 do anexo de serviço)
Meta do indicador	10 dias
Marco Início	Proposta aprovada e encaminhada pela Contratante
Marco Fim	Parecer inserido no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do parecer no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 1 dia
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise de PT
Observação	

Considerações Gerais	Independentemente do resultado da avaliação/prazo suspende se for solicitada complementação.
Item de Faturamento	EGT-01

3.2. Análise pré-contratual e Formalização do contrato de repasse (item 3.3 do anexo de serviço)

Serviço	Análise pré-contratual e Formalização do contrato de repasse (item 3.3 do anexo de serviço)
Meta do indicador	20 dias
Marco Início	Plano de trabalho aprovado, empenhado e encaminhado pela Contratante
Marco Fim	Contrato de repasse publicado no DOU ou indeferimento da contratação no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro no SICONV da data de publicação do contrato de repasse no DOU ou verificação do registro do indeferimento da contratação no SICONV.
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 2 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de formalização do contrato de repasse
Observação	Faixa de normalidade: Disponibilização até dia 10/12 de cada ano
Considerações Gerais	Faixa de normalidade considerando o limite do exercício.
Item de Faturamento	EGT-02

3.3. Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço) - Nível I Suspensiva e Nível IV

Serviço	Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço) - Nível I Suspensiva e Nível IV
Meta do indicador	30 dias
Marco Início	Documentação para análise técnica recebida pela Mandatária
Marco Fim	Registro do Laudo da Mandatária com Análise / SPA registrada no SICONV

Forma de Aferição	Verificação do registro do Laudo Conclusivo da Mandatária com Análise ou da SPA no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 3 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise técnica
Observação	Faixa de normalidade: Disponibilização até 30 dias antes do prazo limite da suspensiva
Considerações Gerais	Média de 5 complementações - suspende a contagem do prazo de atendimento do serviço
Item de Faturamento	EGT-03

3.4. Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço) - Nível II Suspensiva

Serviço	Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço)
Meta do indicador	60 dias
Marco Início	Documentação para análise técnica recebida pela Mandatária
Marco Fim	Registro do Laudo da Mandatária com Análise / Registro da SPA no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do Laudo Conclusivo da Mandatária com Análise ou da SPA no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 6 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise técnica
Observação	Faixa de normalidade: Disponibilização até 30 dias antes do prazo limite da suspensiva
Considerações Gerais	Média de 6 complementações - suspende a contagem do prazo de atendimento do serviço
Item de Faturamento	EGT-03

3.5. Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço) - Nível III e V Suspensiva

Serviço	Análise Técnica (item 3.4 do anexo de serviço) - Nível III e V Suspensiva
Meta do indicador	90 dias
Marco Início	Documentação para análise técnica recebida pela Mandatária
Marco Fim	Registro do Laudo da Mandatária com Análise / SPA registrada no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do Laudo Conclusivo da Mandatária com Análise ou da SPA no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 9 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise técnica
Observação	Faixa de normalidade: Disponibilização até 30 dias antes do prazo limite da suspensiva
Considerações Gerais	Média de 7 complementações - suspende a contagem do prazo de atendimento do serviço
Item de Faturamento	EGT-03

3.6. Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - nível I e IV

Serviço	Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - nível I e IV
Meta do Indicador	20 dias
Marco Início	Registro completo do Processo Licitatório pelo Tomador
Marco Fim	Parecer sobre o processo licitatório registrado no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do parecer no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 2 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de verificação do processo licitatório

Observação	Faixa de normalidade: 20 dias antes do prazo final de cancelamento de restos a pagar
Considerações Gerais	Necessidade da documentação no SICONV. A contagem de tempo começa com a inserção da documentação completa do processo licitatório. A prestação do serviço é encerrada com emissão do parecer, sendo resultado da verificação aprovada ou rejeitada. No caso de rejeição, o ônus do serviço caberá o conveniente. O ônus do serviço caberá à contratante no caso de aprovação. O prazo é o mesmo.
Item de Faturamento	ETG-04

3.7. Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - Nível II

Serviço	Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - nível II
Meta do Indicador	40 dias
Marco Início	Registro completo do Processo Licitatório pelo Tomador
Marco Fim	Parecer sobre o processo licitatório registrado no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do parecer no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 4 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de verificação do processo licitatório
Observação	Faixa de normalidade: 40 dias antes do prazo final de cancelamento de restos a pagar
Considerações Gerais	Necessidade da documentação no SICONV. A contagem de tempo começa com a inserção da documentação completa do processo licitatório. A prestação do serviço é encerrada com emissão do parecer, sendo resultado da verificação aprovada ou rejeitada. No caso de rejeição, o ônus do serviço caberá o conveniente. O ônus do serviço caberá à contratante no caso de aprovação. O prazo é o mesmo.
Item de Faturamento	EGT-04

3.8. Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - Nível III e V

Serviço	Verificação do Resultado do Processo Licitatório (item 3.5 do anexo de serviço) - Nível III e V
Meta do Indicador	60 dias
Marco Início	Registro completo do Processo Licitatório pelo Tomador
Marco Fim	Parecer sobre o processo licitatório registrado no SICONV
Forma de Aferição	Verificação do registro do parecer no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 6 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de verificação do processo licitatório
Observação	Faixa de normalidade: 60 dias antes do prazo final de cancelamento de restos a pagar
Considerações Gerais	Necessidade da documentação no SICONV. A contagem de tempo começa com a inserção da documentação completa do processo licitatório. A prestação do serviço é encerrada com emissão do parecer, sendo resultado da verificação aprovada ou rejeitada. No caso de rejeição, o ônus do serviço caberá o conveniente. O ônus do serviço caberá à contratante no caso de aprovação. O prazo é o mesmo.
Item de Faturamento	EGT-04

3.9. Acompanhamento da Execução do Objeto e Desbloqueio de Recursos Financeiros (item 3.10 do anexo de serviço)

Serviço	Acompanhamento da Execução do Objeto - Desbloqueio de Recursos Financeiros (item 1.1 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	30 dias
Marco Início	Desbloqueio de recursos no SICONV solicitado pelo tomador de recursos
Marco Fim	Desbloqueio do recurso
Forma de Aferição	Verificar a data de desbloqueio no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Recurso desbloqueado
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 3 dias

Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de desbloqueio de recurso
Observação	
Considerações Gerais	<p>1. O sistema deverá possibilitar a inserção, mas a solicitação de desbloqueio para a mandatária só poderá ser feita quando o BM acumulado atingir no mínimo 10% do piso da faixa.</p> <p>2. Deverá ser criada a funcionalidade "solicitação de desbloqueio de recursos" no SICONV.</p> <p>3. O SICONV deverá habilitar a função quando todos os elementos requeridos forem inseridos, incluindo a contrapartida.</p> <p>4. O SICONV deverá permitir o desbloqueio zero ou a repetição do pedido quando rejeitado.</p> <p>5. Deve se considerar o prazo médio de todos os desbloqueios até o EGT.</p>
Itens de Faturamento	EGT-05 e EGT-06

3.10. Reprogramações – Nível II (item 3.12 do anexo de serviço)

Serviço	Reprogramações – Nível II (item 3.12 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	60 dias
Marco Início	Da solicitação do Conveniente
Marco Fim	Registro do Laudo da Mandatária com Análise / Registro da SPA reprogramada no SICONV
Forma de Aferição	Inserção de SPA Reprogramada ou de Laudo Conclusivo da Mandatária com Análise
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 6 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise de reprogramação
Observação	
Considerações Gerais	O ônus pela reprogramação é do conveniente. Caso o prazo seja extrapolado pela Contratada, haverá desconto no valor do serviço. Média de 6 complementações - suspende a contagem do prazo de atendimento do serviço.

Item de Faturamento	EGT-Extra 08
----------------------------	--------------

3.11. Reprogramações – Nível III (item 3.12 do anexo de serviço)

Serviço	Reprogramações – Nível III (item 3.12 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	90 dias
Marco Início	Da solicitação do Convenente
Marco Fim	Registro do Laudo da Mandatária com Análise / Registro da SPA reprogramada no SICONV
Forma de Aferição	Inserção de SPA Reprogramada ou do Laudo Conclusivo da Mandatária com Análise
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 9 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de análise de reprogramação
Observação	
Considerações Gerais	O ônus pela reprogramação é do convenente. Caso o prazo seja extrapolado pela Contratada, haverá desconto no valor do serviço. Média de 7 complementações - suspende a contagem do prazo de atendimento do serviço.
Item de Faturamento	EGT-Extra 08

3.12. Prorrogação da vigência do contrato de repasse (item 3.13 do anexo de serviço)

Serviço	Prorrogação da vigência do contrato de repasse (item 3.13 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	45 dias
Marco Início	Da solicitação do Convenente
Marco Fim	Publicação no D.O.U.
Forma de Aferição	Publicação no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias

Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 5 dias
Objetivo	Medir o prazo de prestação do serviço de prorrogação de vigência
Observação	
Considerações Gerais	
Item de Faturamento	EGT-Extra 08

3.13. Prestação de Contas (item 3.15 do anexo de serviço)

Serviço	Prestação de Contas (item 3.15 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	180 dias
Marco Início	Envio da prestação de contas pelo CONVENENTE
Marco Fim	Parecer conclusivo sobre a prestação de contas emitido pela CONTRATADA no SICONV
Forma de Aferição	Contrato de Repasse concluído
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 18 dias
Objetivo	Medir o prazo para prestação de contas
Observação	
Considerações Gerais	
Item de Faturamento	EGT-07

3.14. Instrução para Instauração de TCE (item 3.17 do anexo de serviço)

Serviço	Instrução para Instauração de TCE (item 3.17 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	180 dias
Marco Início	Data da ordem de instrução para instauração ou data limite para manifestação do convenente conforme legislação vigente
Marco Fim	Documentos para instauração do TCE enviados para órgãos de controle e concedente

Forma de Aferição	Registro no SICONV da data do envio do processo de instauração do TCE para órgãos de controle e concedente
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 18 dias
Objetivo	Medir o prazo para Instauração de TCE
Observação	
Considerações Gerais	
Item de Faturamento	EGT-07

3.15. Distrato ou Cancelamento do Contrato de Repasse (item 3.16 do anexo de serviço)

Serviço	Distrato ou Cancelamento do Contrato de Repasse (item 3.16 do anexo de serviço)
Meta do Indicador	45 dias
Marco Início	Do recebimento da solicitação do Conveniente ou do recebimento de decisão da contratante/órgão de controle Da data do evento de cancelamento
Marco Fim	Publicação no D.O.U. do cancelamento
Forma de Aferição	Publicação no SICONV
Critérios de Aceitação/Indicador	Prazo de atendimento
Unidade de medida	dias
Tolerância	10% sobre a meta do indicador - 5 dias
Objetivo	Medir o prazo da prestação dos serviços de distrato / cancelamento do Contrato de Repasse
Observação	
Considerações Gerais	Nesses casos, não houve ordem bancária, por isso não há prestação de contas.
Item de Faturamento	EGT-07

4. DAS NOTIFICAÇÕES E GLOSAS

4.1. Definições

O sistema de notificação e glosa fica estabelecido da seguinte forma:

- Cada indicador tem um Nível de Serviço e um evento gerador de tarifa associado e o não cumprimento do prazo estabelecido nesse acordo será objeto de uma notificação ou glosa, segundo especificado a seguir e conforme os valores indicados no item “4.2 Cálculos”.
- A CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão analisar as causas do não cumprimento dos prazos (se houver) e identificar as ações requeridas para corrigir as anomalias na prestação do serviço ou ajustes do acordo.
- Constatado o não cumprimento dos indicadores previstos no IMR, haverá, a depender de cada caso, a notificação da contratada ou a realização da glosa, sendo esta calculada pela aplicação do desconto percentual sobre o valor da tarifa do evento gerador de tarifa descumprido.
- A glosa será efetuada, preferencialmente, no mês a que se refere a falta constatada, podendo ser, apenas excepcionalmente, descontada na fatura do mês subsequente.
- No caso de existência de justificativa para não cumprimento de prazos, estes deverão ser inseridos no sistema e encaminhados juntamente com o documento de cobrança e deverão ser avaliados antes do pagamento dos serviços.
- As notificações ou glosas indicadas neste anexo somente serão aplicáveis nos casos de serem de responsabilidade da CONTRATADA ou de seus subcontratados.

4.2. Cálculos

A Tabela de notificações ou glosas para os IMR será estabelecida considerando os seguintes princípios:

- O indicador será avaliado sobre os serviços prestados no mês de referência do documento de cobrança;
- A forma de aferição do percentual será sobre os dias que ultrapassaram o prazo estabelecido no IMR para cumprimento do EGT em análise.
- No caso do percentual resultar em fração de dias, será arredondado para o número inteiro imediatamente superior.
- Para cada indicador estão definidas uma faixa de tolerância e três faixas de notificação ou glosa.
- Os percentuais de desconto incidirão sobre o valor do EGT descumprido.

Faixa	Percentual	Notificação ou glosa	Valor
Verde	0% < prazo < 10%	-	-
Amarela	10% < prazo < 20%	Notificação à Contratada	-
Vermelha	20% < prazo < 40%	Glosa	1 %
Roxa	40% < prazo	Glosa	2%

4.3. Fluxo Aplicação

Todas as notificações ou glosas são apuradas sobre os serviços apresentados no documento de cobrança, e aplicadas no mesmo documento, após defesa da CONTRATADA.

São assegurados à CONTRATADA o prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis para o contraditório e defesa.