



## COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

### ENCARTE TÉCNICO CONTRATAÇÃO - TI

#### ENCARTE C – INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

##### 1. APRESENTAÇÃO

1.1. Os Indicadores de Níveis de Serviço são critérios que propiciam a aferição e avaliação dos serviços prestados pela empresa contratada à luz do que dela é esperado. Eles foram estabelecidos em linha com práticas ágeis e mediante estudo – e aprimoramento – de práticas verificadas na Capes e em outras contratações de órgãos públicos.

1.2. Os indicadores devem ser entendidos como um compromisso de qualidade esperado na execução dos serviços. Por isso, a contratada deverá monitorá-los durante a execução dos trabalhos, com foco na entrega dos resultados esperados.

1.3. A seguir são apresentados os indicadores, forma de cálculo e glosas em caso de não atingimento dos níveis estabelecidos.

##### 2. DA REDUÇÃO NO PAGAMENTO EM VIRTUDE DO RESULTADO DOS INDICADORES

2.1. O não atingimento dos indicadores mínimos ensejará reduções(glosas) no pagamento dos serviços prestados. Nesse sentido, o valor da OS a ser faturado – que sofrerá a glosa – deve ser entendido como o valor realizado pela contratada a partir da quantidade de dias de serviço executado por seus profissionais no período de faturamento. Exemplo:

*1) A OS solicita 10 postos ao custo de R\$ 1.000,00/dia pelo período de 22 dias úteis. Logo, inicialmente, são solicitados (10 x 22=) 220 dias úteis com valor R\$ 1.000,00 e o valor inicial da OS é de (220 x R\$ 1000,00 =) R\$ 220.000,00.*

*2) A empresa ocupa os postos parcialmente, sendo 5 postos durante 22 dias úteis e 2 postos por 15 dias úteis. Nesse caso, foram ( 5 x 22) + (2 x 15) ) = 140 dias úteis e o valor de faturamento é de ( 140 x R\$ 1000,00 =) R\$ 140.000,00.*

*3) Logo, o valor de faturamento que sofrerá reduções em virtude do não atendimento dos Indicadores de Nível de Serviço é R\$140.000,00.*

##### 3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

###### 3.1. INDICADOR DE OCUPAÇÃO

3.1.1. Em uma contratação na qual o dimensionamento das necessidades foi realizado em postos de trabalho, é imprescindível que a alocação dos profissionais ocorra conforme solicitado. Por isso, será realizada aferição da ocupação dos postos de trabalho da OS da seguinte forma:

**X** = Número de dias de profissionais solicitado na OS, considerando o período de faturamento;

**Y** = Número de dias de profissionais executado na OS, durante o período de faturamento;

**Indicador de Ocupação** =  $Y/X$

3.1.2. O quadro abaixo apresenta as reduções(glosas) que serão aplicadas no faturamento da OS conforme o resultado do Indicador de Ocupação:

Indicador de Ocupação	Redução sobre o valor de faturamento da OS
Igual ou superior a 0,9	0%
Igual ou superior a 0,8 e inferior a 0,9	3%
Igual ou superior a 0,7 e inferior a 0,8	6,5%
Igual ou superior a 0,6 e inferior a 0,7	12,7%
Igual ou superior a 0,5 e inferior a 0,6	21,7%
Inferior a 0,5	30%

**Quadro 01: Reduções(glosas) devido ao Indicador de Ocupação**

3.1.3. Exemplo de aplicação do Indicador de Ocupação

1) A OS solicita 10 postos ao custo de R\$ 1.000,00/dia pelo período de 22 dias úteis. Logo, inicialmente, são solicitados ( $10 \times 22 =$ ) 220 dias úteis com valor R\$ 1.000,00 e o valor inicial da OS é de ( $220 \times R\$ 1000,00 =$ ) R\$ 220.000,00.

2) A empresa ocupa os postos parcialmente, sendo 5 postos durante 22 dias úteis e 2 postos por 15 dias úteis. Nesse caso, foram ( $(5 \times 22) + (2 \times 15) =$ ) 140 dias úteis e o valor de faturamento é de ( $140 \times R\$ 1000,00 =$ ) R\$ 140.000,00.

3) O indicador de Ocupação é de ( $140/220 =$ ) 0,64, implicando uma glosa de 12,7%.

4) A redução no valor da OS será de ( $R\$ 140.000,00 \times 0,127 =$ ) R\$ 17.780,00

5) O valor a ser pago, considerando a aplicação do indicador de Ocupação será ( $140.000,00 - 17.780 =$ ) R\$ 122.220,00.

3.1.4. A Capes, a seu critério, poderá desconsiderar período de não-ocupação de posto de trabalho caso o profissional que ocupe regularmente o posto se ausente por razão que não enseje desconto salarial de acordo com a legislação trabalhista vigente.

## 3.2. **INDICADOR DE PRODUTIVIDADE**

3.2.1. O Indicador de Produtividade compara a produção dos profissionais que ocupam os postos de trabalho com o desejado pela Capes. Ele foi estabelecido a partir do estudo de contratações similares e com o apoio de servidores que demandam ou demandaram serviços prestados pelos perfis em contratações da Capes.

3.2.2. O indicador utiliza inventários nos quais são relacionados os serviços, com base nas atividades esperadas para cada perfil da contratação. Além da descrição, cada serviço do inventário conta com uma pontuação, estabelecida a partir da expectativa de tempo criada com base na percepção dos serviços atualmente prestados.

3.2.2.1. O Encarte O – Inventário de Atividades – apresenta os inventários das atividades que serão consideradas na execução dos serviços para fins de mensuração de produtividade.

3.2.3. **Para todos os perfis, a produtividade mínima esperada é de 50 pontos/dia trabalhado.**

3.2.4. Considerando o exposto, cada colaborador registrará os serviços que executar e, ao final do período de faturamento haverá o somatório da pontuação de cada colaborador, que será dividida pelo total de dias trabalhados pelos colaboradores, a fim de que seja calculado o Indicador de Produtividade, conforme representado a seguir:

**A** = Número de dias de profissionais executados na OS, durante o período de faturamento;  
**X** = 50 x A;  
**Y** = Somatório da pontuação dos profissionais que atuaram na OS, durante o período de faturamento;  
**Indicador de Produtividade** = Y/X

3.2.5. O quadro abaixo apresenta as reduções(glosas) que serão aplicadas no faturamento da OS conforme o resultado do Indicador de Produtividade:

Indicador de Produtividade	Redução sobre o valor de faturamento da OS
Igual ou superior a 0,9	0%
Igual ou superior a 0,8 e inferior a 0,9	3%
Igual ou superior a 0,7 e inferior a 0,8	6,5%
Igual ou superior a 0,6 e inferior a 0,7	12,7%
Igual ou superior a 0,5 e inferior a 0,6	21,7%
Inferior a 0,5	30%

**Quadro 02: Reduções(glosas) devido ao Indicador de Produtividade**

3.2.6. Exemplo de aplicação do Indicador de Produtividade

- 1) Na OS atuaram 5 postos (P1, P2, P3, P4 e P5) pelo período de 20 dias úteis ao custo de R\$ 1.000,00/dia pelo período.
- 2) O valor da OS a ser faturado é de (5 x 20 x R\$ 1000,00 =) R\$ 100.000,00.
- 2) Têm-se a produtividade esperada de (5x20x50 =) 5000 Pontos.
- 3) No período, a produção foi de:
  - P1 = 900;
  - P2 = 1000;
  - P3 = 1200;
  - P4 = 600;
  - P5 = 700.
- 4) A produção total foi de (900 + 1000+1200+600+700 = ) 4400 Pontos.
- 5) O Indicador de Produtividade é de ( 4400/5000 =) 0,88, implicando uma glosa de 3%.
- 7) A redução no valor da OS será de (R\$ 100.000,00 \* 0,03) = R\$ 3.000,00
- 8) O valor a ser pago, considerando a aplicação do Indicador de Produtividade será (100.000,00 - 3.000,00 =) R\$ 97.000,00

### 3.3. **INDICADOR DE QUALIDADE**

3.3.1. O Indicador de Qualidade compara a qualidade do que fora produzido pela Contratada com o desejado pela Capes. De maneira similar e conjunta com Indicador de Produtividade, o Indicador de Qualidade foi estabelecido a partir do estudo de contratações similares e com o apoio de servidores que demandam ou demandaram serviços prestados pelos perfis em contratações da Capes.

3.3.2. O indicador é estabelecido por meio de avaliação – realizada com o uso de questionários específicos para cada tipo de time – que contempla como os produtos gerados agregam valor para a Capes.

3.3.2.1. Caso a OS contemple a atuação de mais de um time, o indicador será obtido pela média das avaliações de cada time.

3.3.2.2. O Encarte P – Questionários de Qualidade – apresenta os questionários que serão utilizados na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

3.3.3. O quadro abaixo apresenta as reduções(glosas) que serão aplicadas no faturamento da OS conforme o resultado do Indicador de Qualidade:

Indicador de Qualidade	Redução sobre o valor de faturamento da OS
Igual ou superior a 0,9	0%
Igual ou superior a 0,8 e inferior a 0,9	3%
Igual ou superior a 0,7 e inferior a 0,8	6,5%
Igual ou superior a 0,6 e inferior a 0,7	12,7%
Igual ou superior a 0,5 e inferior a 0,6	21,7%
Inferior a 0,5	30%

**Quadro 03: Reduções(glosas) devido ao Indicador de Qualidade**

### 3.3.4. Exemplo de aplicação do Indicador de Qualidade

- 1) Foi aberta uma OS que contempla times de desenvolvimento e arquitetura;
- 2) O valor da OS a ser faturado, considerando o número de postos, é R\$ 100.000,00;
- 3) Como são 2 times, foi realizada a avaliação, por meio dos respectivos questionários, considerando a atuação do time de desenvolvimento e a do time de arquitetura;
- 4) A avaliação do time de desenvolvimento foi de 0,85 e a do time de arquitetura foi de 0,91;
- 5) A média das avaliações dos times foi de  $((0,85 + 0,91)/2 =) 0,88$ , redução de 3%;
- 7) A redução no valor da OS será de  $(R\$ 100.000,00 * 0,03) = R\$ 3.000,00$ ;
- 8) O valor a ser pago, considerando a aplicação do Indicador de Produtividade será  $(100.000,00 - 3.000,00 =) R\$ 97.000,00$ .

## 4. NÃO APLICAÇÃO DE REDUÇÃO/GLOSA EM VIRTUDE DOS INDICADORES

4.1. Não serão aplicadas reduções(glosas) em virtude dos Indicadores de Ocupação, Produtividade e Qualidade durante o período de 22 dias úteis após a abertura da Ordem de Serviço.

4.1.1. O prazo de 22 dias úteis poderá ser prorrogado, por uma única vez e a critério da Capes, mediante análise de justificativa apresentada pela contratada.

## 5. APLICAÇÃO CONCOMITANTE DOS INDICADORES

5.1. Cada indicador será aplicado sem prejuízo dos demais e das sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

5.2. Fica estabelecido o teto de redução(glosa) no valor de 30% da Ordem de Serviço, proporcional ao período de faturamento, em razão do não atingimento dos indicadores. Exemplo:

- 1) Foi aberta uma OS de valor estimado, proporcional ao período de faturamento, em R\$ 100.000,00;
- 2) Considerando os postos efetivamente ocupados, o valor a ser faturado é de R\$70.000,00;
- 3) A aferição do indicador de Ocupação foi de 0,7, logo esse indicador ocasionou uma redução de 6,5%;
- 4) A aferição do Indicador de Produtividade foi de 0,52 ocasionando uma redução de 21,7%;
- 5) A aferição do Indicador de Qualidade foi de 0,69, o que implica uma redução de 12,7%;

Valor estimado	Valor a faturar (considerando ocupação)	Redução em virtude do Indicador de Ocupação	Redução em virtude do Indicador de Produtividade	Redução em virtude do Indicador de Qualidade	Total de Reduções (desconsiderando teto de 30%)	Total de Reduções (teto de 30%)

R\$ 100.000,00	R\$ 70.000,00	R\$ 4.550,00	R\$ 15.190,00	R\$ 8.890,00	R\$ 28.630,00	<b>R\$ 21.000,00</b>
----------------	---------------	--------------	---------------	--------------	---------------	--------------------------

*6) Conforme demonstrado no quadro acima, o total de reduções seria de R\$ 28.630,00 (40,9%). Contudo, considerando o teto de 30%, o valor a ser reduzido para pagamento será de 30%, isto é, R\$ 21.000,00.*

## **6. MANIFESTAÇÃO DA CONTRATADA SOBRE RESULTADO DE INDICADORES**

6.1. A Contratada poderá se manifestar sobre o resultado da apuração de indicadores.

6.2. As justificativas presentes na manifestação serão avaliadas pelas Capes e, caso haja ajuste nos resultados em virtude da aceitação dos argumentos apresentados pela contratada, eventuais reduções(glosas) inicialmente aplicados serão revistos.