



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL - SG  
SECRETARIA DE ORÇAMENTO E ORGANIZAÇÃO INSTITUCIONAL- SEORI  
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DETIC

**Anexo II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS) E CÁLCULO DE PAGAMENTO**

**1. APRESENTAÇÃO**

- 1.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) são critérios que permitem a aferição e avaliação dos serviços prestados pela empresa contratada à luz do que dela é esperado
- 1.2. Os indicadores devem ser entendidos como um compromisso de qualidade desejado para a execução dos serviços. Por isso, a contratada deverá monitorá-los durante a execução dos trabalhos, com foco na entrega dos resultados esperados.
- 1.3. Para cada Ordem de Serviço (OS) aberta será realizada, mensalmente, a apuração dos resultados do contrato, para fins de pagamento.
- 1.4. A seguir são apresentados os indicadores, forma de cálculo e glosas em caso de não atingimento dos níveis estabelecidos.

**2. TAXA DE OCUPAÇÃO DOS POSTOS DE TRABALHO (TOPT)**

- 2.1. Inicialmente, deve-se verificar o valor da OS a ser paga no período de apuração (mensal), considerando-se a efetiva ocupação dos postos;
- 2.2. Dessa forma, apura-se a TOPT, para cada posto de trabalho, a qual determinará o desconto a ser aplicado pela não ocupação do posto;
- 2.3. A TOPT será calculada dividindo-se, individualmente, a ocupação efetiva de cada posto de trabalho (em dias-profissional) pela ocupação total prevista para o período (também em dias-profissional);
- 2.4. Exemplificando: consideremos que foi aberta 1 (uma) OS com três profissionais em cada, durante 22 (vinte e dois) dias úteis, sendo 1 (um) Analista em Governança de TI Sênior e 2 (dois) Analistas de Governança de TI Pleno.
- 2.5. Dessa forma, teríamos uma taxa de ocupação prevista de 22 (vinte e dois) dias-profissional para execução dos serviços para cada posto previsto na OS.
- 2.6. Supondo que foram contabilizadas 2 (duas) faltas do Analista de Governança de TI Sênior e 3 (três) faltas do Analista de Governança de TI Pleno, não contempladas nas ausências legais.
- 2.7. Neste caso, a taxa de ocupação efetiva será de 20 (vinte) dias-profissional para o Analista de Governança de TI Sênior e 19 (dezenove) dias-profissional para o Analista de Governança de TI Pleno.
- 2.8. Dividindo-se o TOPT efetiva pelo TOPT prevista, tem-se:
  - a)  $20/22 = 0,91$ , referente ao Analista de Governança de TI Sênior, sendo que haverá um desconto de 9% no valor do posto desse perfil, impactando no valor a ser pago na OS; e

- b)  $19/22 = 0,86$ , referente ao Analista de Governança de TI Pleno, sendo que haverá um desconto de 14% no valor do posto desse perfil, impactando no valor a ser pago na OS.

### 3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

#### 3.1. INDICADOR DE PRODUTIVIDADE E QUALIDADE (IPQ)

3.1.1. O Indicador de Produtividade e Qualidade tem por objetivo medir a capacidade de entrega dos produtos solicitados ao profissional alocado, em termos de prazo e qualidade dos produtos entregues.

3.1.2. O indicador é medido na entrega de cada produto, pelo profissional. Ao final de cada período de avaliação, apura-se o resultado dos indicadores medidos.

3.1.3. Método de medição:

Verifica-se a entrega dos produtos planejados e solicitados no período, para se obter o indicador.

NIBP – número de itens (produtos) planejados e solicitados no período.

NIBE - número de itens (produtos) considerados entregues no período.

$IPQ = NIBE/NIBP$

Para a verificação de entrega considera-se o seguinte:

**Produto entregue:** o produto foi entregue dentro do prazo estipulado e bem elaborado (bem escrito e estruturado, boa redação gramatical, completo, embasado corretamente em relação à legislação aplicável). Podem ter demandados pequenos ajustes, mas que não comprometam a essência do produto.

**Produto não entregue:** considera-se aquele produto entregue fora do prazo estipulado ou que não pôde ser aceito em virtude de ter sido mal elaborado (contém erros grosseiros, mal escrito, erros gramaticais, incompleto ou não aderente à legislação aplicável). Teve de ser refeito, porque não pôde ser aproveitado.

Exemplo de medição do IPQ

No período, para um determinado posto de trabalho P1, prevê-se a execução 9 produtos.

São gerados e entregues 8 produtos.

Então, considera-se  $NIBP = 9$  e  $NIBE = 8$

Logo, o IPQ, para esse P1, será  $IPQ = 8/9$  ;  $PE (P1) = 0,88$ .

Como os valores de pagamento dos postos são diferentes, apura-se o IPQ final da OS para cada grupo de postos.

Supondo que a OS alocue 7 postos de trabalho, no período considerado: P1, P2, P3, P4, P5, P6 e P7. Sendo P1, P2 e P3 analistas sênior e P4, P5, P6 e P7 analistas plenos.

Apuram-se os resultados de IPQ de  $P1=0,88$ ,  $P2=0,9$ ; e  $P3=0,6$ .

$IPQ (sênior) = (0,88 + 0,9 + 0,6)/3$ ;  $IPQ (sênior)= 0,79$

Apuram-se os resultados de IPQ de P4= 1, P5= 0,9; P6=0,8; e P7 = 0,7  
IPQ (pleno) = (1 + 0,9 + 0,8 + 0,7)/4; IPQ (pleno)= 0,85

Aplicação de redutores (glosas) em função do IPQ

O quadro abaixo apresenta as reduções(glosas) que serão aplicadas no faturamento da OS conforme o resultado do IPQ:

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%

Tabela 01: Reduções (glosas) devido ao Indicador de Produtividade e Qualidade

Na situação exemplificada, o IPQ, para os profissionais sênior, apurado no período foi de 0,79. Logo o percentual de desconto a ser aplicado no valor a ser pago na OS no período, para esses profissionais, terá o desconto (glosa) de 6,5%.

O IPQ, para os profissionais pleno, apurado no período foi de 0,85. Logo o percentual de desconto a ser aplicado no valor a ser pago na OS no período, para esses profissionais, terá o desconto (glosa) de 3%.

### 3.2. INDICADOR COMPORTAMENTAL (IC)

3.2.1. Tem por objetivo avaliar aspectos comportamentais do profissional alocado.

3.2.2. O indicador é estabelecido por meio de avaliação realizada a partir de questionário que avalia o comportamento e atitudes do profissional durante a realização dos serviços, para a elaboração dos produtos, sob a ótica da aceitação de mudanças e a interação com os demais membros de equipes e colegas de trabalho.

3.2.3. O indicador é aferido ao final de cada período de execução, para cada profissional alocado na OS.

3.2.4. Método de medição:

O IC será calculado de acordo com pontuação apurada em questionário a ser aplicado, da seguinte forma.

IC = (Valor questão 1 + Valor questão 2)/6

OBS: O valor máximo obtido é 6 (seis). Por essa razão divide-se a soma do valor das questões por 6 (seis)

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

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%

Tabela 02: Reduções (glosas) devido ao Indicador Comportamental

### 3.2.6. Exemplo de aplicação do IC

Após a aplicação do questionário, apuram-se os seguintes resultados, para o Posto de trabalho 1.

Valor da questão 1 = 3

Valor da questão 2 = 2

Logo  $IC = (3+2)/6$ ;  $IC = 5/6$ ;  $IC (P1) = 0,83$ .

Como os valores de pagamento dos postos são diferentes, apura-se o IC final da OS para cada grupo de postos.

Supondo que a OS alocue 7 postos de trabalho, no período considerado: P1, P2, P3, P4, P5, P6 e P7. Sendo P1, P2 e P3 analistas sênior e P4, P5, P6 e P7 analistas plenos.

Apuram-se os resultados de IC de  $P1= 1$ ,  $P2=0,9$ ; e  $P3=0,8$ .

$IC (sênior) = (1 + 0,9 + 0,8)/3$ ;  $IC (sênior)= 0,9$

Logo, não será aplicado desconto a esse tipo de profissionais, no período.

Apuram-se os resultados de IC de  $P4= 1$ ,  $P5= 0,9$ ;  $P6=0,8$ ; e  $P7 = 0,7$

$IC (pleno) = (1 + 0,8 + 0,6 + 1)/4$ ;  $IC (pleno)= 0,85$ .

Logo será aplicado o desconto de 3% a esse tipo de profissionais, no período.

.

### 3.2.7. As questões avaliativas do Índice Comportamental são as seguintes:

I – Quanto à reação do profissional frente aos pedidos de mudança.

( ) 3 – aceita bem e propõe melhorias, quando pertinente.

( ) 2 – não aceita adequadamente. Custa a aceitar as mudanças propostas.

( ) 1 – não aceita as mudanças. Não justifica adequadamente a razão da rejeição. Não apresenta alternativas.

II – Quanto à interação com equipes e colegas de trabalho na execução dos serviços

( ) 3 – contribui para a manutenção de ambiente harmônico de trabalho. Colabora no sentido de gerar sinergia entre as equipes de trabalho e colegas. Interage, para executar os produtos sob sua responsabilidade de forma positiva, sem perturbar o ambiente de trabalho.

( ) 2 – interage bem com os colegas, mas exagera nas conversas, de forma a atrapalhar o bom andamento dos serviços. Perturba o ambiente de trabalho, com excesso de conversas e/ou risadas.

( ) 1 – contribui para a geração de discórdia e deterioração do bom ambiente de trabalho. Não colabora espontaneamente com equipes e colegas de trabalho. Não interage, quando necessário, comprometendo o andamento dos trabalhos.

#### 4. APLICAÇÃO CONCOMITANTE DOS INDICADORES

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

4.2. 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:

4.2.1. Foi aberta uma OS de valor estimado, proporcional ao período de faturamento, em R\$ 100.000,00;

4.2.2. Considerando os postos efetivamente ocupados, e aplicando-se o desconto apurado na TOPT o valor a ser faturado é de R\$ 70.000,00;

4.2.3. Desse total, R\$ 30.000,00 corresponde ao valor para os profissionais sênior e R\$ 40.000,00 para os profissionais pleno.

4.2.4. A aferição do Indicador de Produtividade e Qualidade foi de 0,79 para os profissionais sênior, ocasionando uma redução de 6,5%;

4.2.5. A aferição do Indicador de Produtividade e Qualidade foi de 0,85 para os profissionais pleno, ocasionando uma redução de 3%;

4.2.6. A aferição do Indicador Comportamental foi de 0,9, para os profissionais sênior, o que não acarretaria desconto;

4.2.7. A aferição do Indicador Comportamental foi de 0,85, para os profissionais pleno, o que acarretaria um desconto de 3%, para esses profissionais.

Perfil profissional	Valor estimado	Valor a faturar (considerando ocupação)	Redução em virtude do Indicador de IPQ.	Redução em virtude do Indicador Comportamental.	Total de Reduções	Total a ser faturado no período
sênior	R\$ 40.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 1.950,00	R\$ 00,00	R\$ 1.950,00	R\$ 28.050,0
pleno	R\$ 60.000,00	R\$ 40.000,00	R\$ 1.200,00	R\$ 1.200,00	R\$ 2.400,00	R\$ 37.600,00
Total	R\$ 100.000,00	R\$ 70.000,00	R\$ 3.150,00	R\$ 1.200,00	R\$ 4.350,00	R\$ 65.650,00

Tabela 3: Totalização do valor a ser faturado no período

#### 5. MANIFESTAÇÃO DA CONTRATADA SOBRE RESULTADO DE INDICADORES

5.1. A contratada poderá se manifestar sobre o resultado da apuração de indicadores.

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