

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. Na execução dos serviços, deverão ser observados os indicadores abaixo listados e as respectivas metas associadas:

IPrazo – ÍNDICE DE CHAMADOS ATENDIDOS NO PRAZO	
Finalidade	Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro dos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	IPrazo igual ou superior a 95%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	$IPrazo = 100 * (TCAP / TCP)$ Onde: IPrazo = Índice de Chamados Atendidos no Prazo; TCAP = Total de Chamados Atendidos no Prazo; TCP = Total de Chamados Abertos no Período.
Observações	1. Os chamados de severidade alta ou altíssima não atendidos no prazo serão contabilizados em dobro.
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IPrazo \geq 85% e $<$ 95%: 2% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8). IPrazo \geq 75% e $<$ 85%: 4% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8). IPrazo $<$ 75%: aplicação das sanções previstas no TR.

IDisp – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS (Em conformidade com o Item 12.2.13 da Portaria SGD/MGI 6.680/2024)	
Finalidade	Apurar a disponibilidade do ambiente que sustenta os serviços do MCOM durante o período especificado.

Meta a cumprir	IDisp igual ou superior a 99,5% para os serviços de alta criticidade. IDisp igual ou superior a 95% para os serviços de média criticidade. IDisp igual ou superior a 90% para os serviços de baixa criticidade.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>IDisp = 100 * (HDS - HIJ / HT)</p> <p>Onde:</p> <p>IDisp = Índice de Disponibilidade dos Serviços;</p> <p>HDS = Horas de Disponibilidade dos Serviços;</p> <p>HIJ = Horas de Indisponibilidade Justificada;</p> <p>HT = Horas Totais do Período.</p>
Observações	<ol style="list-style-type: none"> 1) Aplica-se a todos os serviços monitorados do MCOM, conforme a criticidade. 2) A disponibilidade total do período deverá ser calculada para o período de referência em regime 24x7, salvo se houver disposição do MCOM em contrário. 3) Para efeitos de cálculo do IDisp, serão considerados serviços de: <ol style="list-style-type: none"> a. Alta criticidade: b. Média criticidade: c. Baixa criticidade:
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para os serviços de alta criticidade:</p> <p>IDisp >= 95% e < 99,5%: 10% de desconto sobre o valor mensal do item do contrato.</p> <p>IDisp >= 90% e < 95%: 15% de desconto sobre o valor mensal do item contrato.</p> <p>IDisp < 90%: aplicação das sanções previstas no TR.</p> <p>Para os serviços de média criticidade:</p> <p>IDisp >= 90% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor mensal do item do contrato.</p> <p>IDisp >= 85% e < 90%: 15% de desconto sobre o valor mensal do item do contrato.</p> <p>IDisp < 85%: aplicação das sanções previstas no TR.</p> <p>Para os serviços de baixa criticidade:</p>

	<p>IDisp \geq 85% e $<$ 90%: 10% de desconto sobre o valor mensal do item do contrato.</p> <p>IDisp \geq 70% e $<$ 85%: 15% de desconto sobre o valor mensal do item do contrato.</p> <p>IDisp $<$ 70%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>
--	--

IEfic – ÍNDICE DE EFICÁCIA NO TRATAMENTO DE CHAMADOS	
Finalidade	Apurar a eficácia da CONTRATADA na resolução de chamados.
Meta a cumprir	IEfic igual ou superior a 99%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>IEfic = $100 * (TCA - TCR / TCA)$</p> <p>Onde:</p> <p>IEfic = Índice de Eficácia no Tratamento dos Chamados;</p> <p>TCA = Total de Chamados Abertos no Período;</p> <p>TCR = Total de Chamados Reabertos no Período.</p>
Observações	<p>1) Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.</p> <p>2) O botão para reabertura do chamado deve possibilitar facilmente o seu acionamento pelo usuário solicitante e estar visualmente destacado na tela principal do chamado.</p>
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IEfic \geq 95% e $<$ 99%: 2% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IEfic \geq 90% e $<$ 95%: 4% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IEfic $<$ 90%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

ISat – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	
Finalidade	Apurar o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.

Meta a cumprir	ISat igual ou superior a 80%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>ISat = 100 * (MNO / NMA)</p> <p>Onde:</p> <p>ISat = Índice de Satisfação dos Usuários;</p> <p>MNO = Média das Notas obtidas no Período;</p> <p>NMA = Nota Máxima da Avaliação.</p>
Observações	<p>1) A aferição será realizada com base nas respostas da pesquisa de satisfação realizada ao término do atendimento do chamado.</p> <p>2) A CONTRATADA deverá adotar medidas para garantir a medição eficaz do indicador, como contato telefônico, reenvio da pesquisa não respondida, chat, alerta em dashboard de sistema on-line de registro de chamados, notificação por e-mail, inclusão de condição de abertura de novo chamado somente após avaliação de chamados abertos, dentre outras. Tais medidas deverão ser submetidas à autorização da CONTRATANTE antes de serem implementadas.</p>
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>ISat >= 70% e < 80%: 5% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>ISat < 70%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

IVinc – ÍNDICE DE VINCULAÇÃO DA RESOLUÇÃO DE REQUISIÇÕES À BASE DE CONHECIMENTO	
Finalidade	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento.
Meta a cumprir	IVinc igual ou superior a 80%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.

Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>IVinc = 100 * (TRV / TRR)</p> <p>Onde:</p> <p>IVinc = Índice de Vinculação da Resolução de Requisições à Base de Conhecimento;</p> <p>TRV = Total de Requisições com resolução Vinculada à base de conhecimento;</p> <p>TRR = Total de Requisições Resolvidas no Período.</p>
Observações	1) Devem ser adotadas medidas complementares visando garantir a medição eficaz do indicador.
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IVinc >= 75% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IVinc >= 70% e < 75%: 15% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IVinc < 70%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

IFila – ÍNDICE DE TEMPO MÉDIO NA FILA DE ESPERA	
Finalidade	Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.
Meta a cumprir	IFila <= 30s.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo (segundos)	<p>IFila = 100 * (STF / TC)</p> <p>Onde:</p> <p>IFila = Índice de Tempo Médio na Fila de Espera;</p> <p>STF = Somatório dos Tempos de Espera das Chamadas Telefônicas;</p> <p>TC = Total de Chamadas Telefônicas no Período.</p>
Observações	O valor do índice é calculado em segundos.
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IFila >= 30s e < 40s: 5% de desconto sobre o valor mensal do Item 1.</p> <p>IFila >= 40s e < 50s: 10% de desconto sobre o valor mensal do Item 1.</p> <p>IFila > 50s: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

I20 – ÍNDICE DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 20s	
Finalidade	Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos.
Meta a cumprir	I20 >= 90%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>I20 = 100 * (TC20 / TC)</p> <p>Onde:</p> <p>I20 = Índice de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20s;</p> <p>TC20 = Total de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20s;</p> <p>TC = Total de Chamadas Telefônicas no Período.</p>
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>I20 >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor mensal do Item 1.</p> <p>I20 >= 70% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor mensal do Item 1.</p> <p>I20 < 70%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>
--	--

IRot – ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL NOS ÚLTIMOS 3 MESES	
Finalidade	Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe da CONTRATADA.
Meta a cumprir	IRot <= 20%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>IRot = 100 * (NPD / TP)</p> <p>Onde:</p> <p>IRot = Índice de Rotatividade de Pessoal nos Últimos 3 meses;</p> <p>NPD = Número de Profissionais Desligados sem Justa Causa nos Últimos 3 meses;</p> <p>TP = Total de Profissionais nos Últimos 3 meses.</p>
Início de Vigência	A partir do término do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IRot >= 30% e < 20%: 2% de desconto sobre o valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IRot >= 40% e < 30%: 4% de desconto sobre valor mensal da soma dos itens de serviço do contrato (1 a 8).</p> <p>IRot > 50%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

IDSol – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC	
Finalidade	Apurar a disponibilidade da solução de gerenciamento de serviços de TIC.

Meta a cumprir	IDSol igual ou superior a 99,5%.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramenta automatizada fornecida pela CONTRATADA, suscetível a procedimentos de inspeção pela CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Aferição por meio de ferramenta automatizada submetida à análise dos fiscais técnicos e requisitantes.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (%)	<p>IDSol = 100 * (HDS - HIJ / HT)</p> <p>Onde:</p> <p>IDSol = Índice de Disponibilidade da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC;</p> <p>HDS = Horas de Disponibilidade da Solução;</p> <p>HIJ = Horas de Indisponibilidade Justificada;</p> <p>HT = Horas Totais do Período.</p>
Observações	A disponibilidade total do período deverá ser calculada para o período de referência em regime 24x7.
Início de Vigência	A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO).
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>IDSol >= 95% e < 99,5%: 5% de desconto sobre o valor mensal do contrato.</p> <p>IDSol >= 90% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor mensal do contrato.</p> <p>IDSol < 90%: aplicação das sanções previstas no TR.</p>

2. As glosas serão cumulativas e, caso ultrapassem a margem de tolerância, ou seja, tiverem valores superiores ao equivalente a 30% (trinta por cento) do valor mensal devido à CONTRATADA, o valor que exceder a margem será descontado nos faturamentos subsequentes.
3. A aplicação das glosas previstas neste instrumento não excluirá a aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, concomitantemente, se for o caso.
4. A CONTRATADA não poderá dificultar a aplicação de qualquer dos índices previstos neste instrumento, hipótese em que estará sujeita à aplicação das sanções descritas no Termo de Referência.