



MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

1. DOS NÍVEIS

1.1. Os níveis mínimos de serviço representam um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente para que se possa medir como estão se comportando as “entregas” dos serviços programadas.

1.2. Por se tratarem de níveis “mínimos”, entende-se que a CONTRATADA deverá entregar, no mínimo, os resultados definidos, para que não esteja sujeita a glosas ou descontos nos seus vencimentos.

1.3. A unidade de medida adotada para remuneração do serviço prestado será a de Postos de Trabalho efetivamente ocupados, de acordo com as quantidades e tipos de postos especificados no Termo de Referência.

1.4. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados e monitorados através de RELATÓRIOS DE CONFORMIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS e de registros de ocorrências que evidenciarão a aderência da atuação da CONTRATADA aos seguintes fatores: PRODUTIVIDADE, QUALIDADE e COMPORTAMENTO.

2. ÍNDICE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (IPS)

2.1. O pagamento da CONTRATADA será proporcional ao atendimento da meta estabelecida e adequado à conformidade dos serviços prestados e dos resultados efetivamente obtidos em função do ÍNDICE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IPS), que variará entre os valores 0 (zero) e 1 (um), cujo valor será a soma das ponderações dos seguintes componentes:

Composição do Índice de Prestação do Serviço (IPS)	Peso
Índice de Produtividade (IP)	0,30
Índice de Qualidade (IQ)	0,40
Índice Comportamental (IC)	0,30

- 2.2. O IPS será avaliado pelo Responsável Técnico com o apoio do Responsável Requisitante.
- 2.3. O IPS será calculado ao final de cada Sprint, sendo que a duração da Sprint (*timebox*) será definida pelo CONTRATANTE.
- 2.4. Para o cálculo de pagamento será feita a média dos resultados de IPS obtidos em cada Sprint finalizada durante o período de apuração.
- 2.5. Os indicadores serão calculados com duas casas decimais, seguindo as regras de arredondamento ABNT NBR 5891:1977.
- 2.6. Ocorrências não causadas pela ação ou omissão da CONTRATADA e que interfiram no cálculo do IPS ou na aplicação de sanções administrativas deverão ser abonadas pelo Responsável Técnico, **desde que tenham sido devidamente registrados pela CONTRATADA, tempestivamente e nos campos adequados, no sistema de controle das demandas e atividades disponibilizado pelo CONTRATANTE.**
- 2.6.1. A fiscalização não retroagirá para analisar apontamentos intempestivos, independentemente da forma submetida.
- 2.6.2. Ocorrências inseridas após o fechamento do período de avaliação ou mesmo ausência de apontamentos serão consideradas uso inadequado do sistema de controle das demandas e atividades e não servirão de motivação para a não aplicação de ajustamento no pagamento mensal (glosa) ou aplicação de sanções administrativas.
- 2.7. A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á **ao alcance de meta do IPS de ao menos 0,90**, abaixo do qual a CONTRATADA, conforme o caso, sujeitar-se-á aplicação de ajustamento no pagamento mensal correspondente (glosa).

3. ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE (IP)

- 3.1. Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, serão avaliados os seguintes aspectos na capacidade de entrega dos serviços:

Indicador	Índice de Produtividade (IP)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir a capacidade de entrega dos serviços prestados pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Aplicação	Projetos, Processos e Serviços de Garantia da Qualidade de Tecnologia da Informação.
Método de medição	Considera-se: NIBP - Número de itens de backlog planejados para a Sprint NIBE - Número de itens de backlog prontos na Sprint Sendo assim, o índice será calculado: $IP = NIBE / NIBP$
Limitador	O limite máximo para o valor do IP é 1
Peso no IPS	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando que: NIBP = 35 NIBE = 32 Então: $IP = 32/35 = 0,91$

4. ÍNDICE DE QUALIDADE (IQ)

4.1. Para o cálculo desse índice, serão considerados os itens de backlog que retornaram por falhas de itens identificados como aceitos em Sprints anteriores, por situações de erro apresentados pela Área Requisitante ou não aderência às especificações e padrões de qualidade.

Indicador	Índice de Qualidade (IQ)
Objetivo	Este índice tem como objetivo medir o nível de qualidade dos serviços realizados pela Equipe Técnica da CONTRATADA
Aplicação	Projetos, Processos e Serviços de Garantia da Qualidade de Tecnologia da Informação.
Método de medição	Considera-se que: NIBP: quantidade de itens de backlog planejados para a Sprint (Sprint Backlog) NIBF: quantidade de itens de backlog incluídos na <i>Sprint</i> por falhas identificadas após o aceite em Sprint anterior, seja por situações de erro apresentados pela Área Requisitante ou não aderência às especificações e padrões de qualidade apontados. Sendo assim, o índice será calculado: $IQ = 1 - (NIBF / NIBP)$
Limitador	O limite máximo para o valor do IQ é 1
Peso no IPS	40%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando que: NIBP = 35 NIBF = 5 Então: $IQ = 1 - (5 / 35) = 0,86$

4.2. Problemas de qualidade em soluções pré-existentes ao início desta contratação poderão ser desconsiderados na aferição da qualidade. Contudo, a CONTRATADA deverá atuar na evolução dos indicadores, incrementando os resultados dessas aferições até os níveis exigidos no contrato, salvo casos específicos cuja justificativa técnica seja aprovada pelo CONTRATANTE.

5. ÍNDICE COMPORTAMENTAL (IC)

5.1. Considerando os princípios e valores do desenvolvimento ágil, serão avaliados os seguintes aspectos da prestação do serviço:

Indicador	Índice Comportamental (IC)
Objetivo	Este índice tem como objetivo avaliar aspectos comportamentais da Equipe Técnica da CONTRATADA
Aplicação	Projetos, Processos e Serviços de Garantia da Qualidade de Tecnologia da Informação.
Método de medição	O IC será calculado de acordo com questionário aplicado ao final de cada Sprint.

	Será obtida a nota da seguinte forma: $IC = (\text{Valor Questão A} + \text{Valor Questão B} + \text{Valor Questão C}) / 9$
Limitador	O limite máximo para o valor do IC é 1
Peso no IPS	30%
Responsável	Responsável Técnico com apoio do Responsável Requisitante
Forma de coleta	Sistema de gestão de demandas e/ou Ferramenta de Gestão dos Serviços Contratados
Periodicidade	Ao final de cada Sprint
Exemplo	Considerando que: Foi atribuído o valor 3 para a Questão A; Foi atribuído o valor 2 para a Questão B; Foi atribuído o valor 1 para a Questão C; Então: $IC = (\text{Valor Questão A} + \text{Valor Questão B} + \text{Valor Questão C}) / 9$ $IC = (3 + 2 + 1) / 9$ $IC = 0,67$

5.2. As questões avaliativas do Índice Comportamental são:

I - Com relação à aplicação da metodologia e padrões e ao adequado uso das ferramentas utilizadas pelo MC, a atual equipe pode ser avaliada como:

() 3	Todos os integrantes da equipe seguiram integralmente a metodologia e padrões e fizeram uso adequado das ferramentas.
() 2	Pelo menos um integrante da equipe seguiu apenas parcialmente a metodologia e padrões ou fez uso parcial das ferramentas.
() 1	Pelo menos um integrante da equipe falhou corriqueiramente na aplicação da metodologia e de padrões ou no uso adequado das ferramentas.

II - Com relação ao comportamento da equipe, a reação da equipe às mudanças de requisitos pode ser avaliada como:

() 3	Todos aceitaram bem e propuseram melhorias, quando pertinente.
() 2	Pelo menos um integrante aceitou bem as mudanças.
() 1	Nenhum integrante aceitou bem as mudanças.
Observação: A equipe técnica não está obrigada a aceitar passivamente as solicitações de mudanças, mas devem apresentar análise crítica, tecnicamente embasada, caso não concorde com as mudanças solicitadas.	

III - Com relação ao pedido de esclarecimento de dúvidas e recebimento de feedback, a capacidade da equipe pode ser avaliada como:

() 3	Esclareceu todas as solicitações de esclarecimentos de dúvidas e aceitou de forma adequada o feedback dado pelo Contratante.
() 2	Esclareceu a maioria das solicitações de esclarecimentos de dúvidas e aceitou de forma adequada o feedback dado pelo Contratante.
() 1	Esclareceu algumas das solicitações de esclarecimentos de dúvidas ou não aceitou de forma adequada o feedback dado pelo Contratante.

6. CÁLCULO DO IPS DA SPRINT

6.1. O IPS de cada Sprint será calculado pela fórmula:

$$IPS_{sprint\ k} = (IP \times 0,30) + (IQ \times 0,40) + (IC \times 0,30)$$

, onde k é o número da Sprint.

7. CÁLCULO DO IPS PARA APURAÇÃO DE PAGAMENTO

7.1. Para o cálculo do pagamento mensal serão consideradas todas as Sprints finalizadas dentro do período de apuração.

7.2. Desta forma, será realizada a média dos IPS de todas as Sprints, conforme a seguir:

$$IPS = \left(\sum_{k=0}^N IPS_{sprint\ k} \right) / N$$

onde N é o número de Sprints finalizadas dentro do período de apuração para pagamento.

7.3. A remuneração da CONTRATADA vincular-se-á ao IPS da seguinte forma:

IPS >= 0,90 é a meta a ser alcançada pela CONTRATADA e para a qual não incorre desconto no pagamento;

0,75 ≤ IPS < 0,90 é a faixa de redimensionamento no pagamento na ordem de 1% do valor mensal para cada ponto percentual abaixo de 0,90, limitado ao máximo de 15% do valor mensal do serviço;

IPS < 0,75 aplica-se o desconto máximo de 15%.

7.4. A extrapolação do limite máximo de 15% para redução do valor mensal previsto no item anterior ensejará a aplicação cumulativa de sanção administrativa prevista.

7.5. As demais infrações pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço estão elencadas no item Sanções Administrativas do Termo de Referência.

8. EXEMPLOS

8.1. Seguem exemplos para melhor entendimento:

8.1.1. **EXEMPLO 1:** Apuração para pagamento - Com 4 Sprints

Sprint	Índices	IPS da Sprint
1	Produtividade (IP) = 1 Qualidade (IQ) = 1 Comportamental (IC) = 0,8	IPS 1 = $(1*0,30) + (1*0,40) + (0,8*0,30)$ IPS 1 = $0,30 + 0,40 + 0,24$ IPS 1 = 0,94
2	Produtividade (IP) = 0,70 Qualidade (IQ) = 1 Comportamental (IC) = 0,90	IPS 2 = $(0,70*0,30) + (1*0,40) + (0,90*0,30)$ IPS 2 = $0,21 + 0,40 + 0,27$ IPS 2 = 0,88
3	Produtividade (IP) = 0,90 Qualidade (IQ) = 0,70 Comportamental (IC) = 1	IPS 3 = $(0,90*0,30) + (0,70*0,40) + (1*0,30)$ IPS 3 = $0,27 + 0,28 + 0,30$ IPS 3 = 0,85
4	Produtividade (IP) = 0,97 Qualidade (IQ) = 0,93 Comportamental (IC) = 1	IPS 4 = $(0,97*0,30) + (0,93*0,40) + (1*0,30)$ IPS 4 = $0,291 + 0,372 + 0,30$ IPS 4 = 0,96

Considerando os valores dos IPS's das 4 Sprints temos:

$$\text{IPS Ex 1} = (\text{IPS 1} + \text{IPS 2} + \text{IPS 3} + \text{IPS 4}) / 4$$

$$\text{IPS Ex 1} = (0,94 + 0,88 + 0,85 + 0,96) / 4$$

$$\text{IPS Ex 1} = \mathbf{0,91}$$

Neste caso, como o valor do IPS ficou acima de 0,90 (meta), o valor do IPS para o Exemplo 1 será 1. Não será aplicado desconto no pagamento.

8.1.2.

EXEMPLO 2: Apuração para pagamento - Com 3 Sprints

Sprint	Índices	IPS da Sprint
1	Produtividade (IP) = 0,91 Qualidade (IQ) = 0,87 Comportamental (IC) = 0,85	IPS 1 = $(0,91*0,30) + (0,87*0,40) + (0,85*0,30)$ IPS 1 = $0,273 + 0,348 + 0,255$ IPS 1 = 0,88

2	Produtividade (IP) = 1 Qualidade (IQ) = 0,70 Comportamental (IC) = 0,90	$IPS\ 2 = (1 \cdot 0,30) + (0,70 \cdot 0,40) + (0,90 \cdot 0,30)$ $IPS\ 2 = 0,30 + 0,28 + 0,27$ IPS 2 = 0,85
3	Produtividade (IP) = 0,97 Qualidade (IQ) = 0,92 Comportamental (IC) = 1	$IPS\ 3 = (0,97 \cdot 0,30) + (0,92 \cdot 0,40) + (1 \cdot 0,30)$ $IPS\ 3 = 0,291 + 0,328 + 0,30$ IPS 3 = 0,92

Considerando os valores dos IPS's das 3 Sprints temos:

$$IPS\ Ex\ 2 = (IPS\ 1 + IPS\ 2 + IPS\ 3) / 3$$

$$IPS\ Ex\ 2 = (0,88 + 0,85 + 0,92) / 3$$

$$\mathbf{IPS\ Ex\ 2 = 0,88}$$

Neste caso o valor de IPS está na faixa de redimensionamento e será aplicado **desconto de 2%**.

8.1.3. EXEMPLO 3: Apuração para pagamento - Com 2 Sprints:

Sprint	Índices	IPS da Sprint
1	Produtividade (IP) = 0,70 Qualidade (IQ) = 0,80 Comportamental (IC) = 0,60	$IPS\ 1 = (0,70 \cdot 0,30) + (0,80 \cdot 0,40) + (0,60 \cdot 0,30)$ $IPS\ 1 = 0,21 + 0,32 + 0,18$ $IPS\ 1 = 0,71$
2	Produtividade (IP) = 0,70 Qualidade (IQ) = 0,80 Comportamental (IC) = 0,57	$IPS\ 2 = (0,70 \cdot 0,30) + (0,80 \cdot 0,40) + (0,57 \cdot 0,30)$ $IPS\ 2 = 0,21 + 0,32 + 0,17$ $IPS\ 2 = 0,70$

Considerando os valores dos IPS's das 2 Sprints temos:

$$IPS\ Ex\ 3 = (IPS\ 1 + IPS\ 2) / 2$$

$$IPS\ Ex\ 3 = (0,71 + 0,70) / 2$$

$$\mathbf{IPS\ Ex\ 3 = 0,70}$$

Neste caso o valor de IPS está abaixo da faixa de redimensionamento e, portanto, será aplicado **desconto de 15%**.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiana Coelho de Moraes, Integrante Técnico**, em 06/08/2025, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 da Presidência da República. .



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao>, informando o código verificador **16285601** e o código CRC **AFCF3D25**.