



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

SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

COORDENAÇÃO GERAL DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

ANEXO IV - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

1. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - LOTE 01 E 03

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. Nos itens seguintes, serão apurados os indicadores:

Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega (IAS);
Indicador de Cobertura de Testes (ICT);
Indicador de Qualidade de Código (IQC);
Indicador de Satisfação do Dono do Produto (ISP);
Indicador de Desmobilização de Equipe (IDE);
Indicador de avaliação individual do Perfil Profissional (IPP), lote 03 apenas;
Indicador de Atendimento aos Prazos de chamados de Sustentação (IAPS), lote 03 apenas.

2. INDICADOR DE ACEITAÇÃO DA SPRINT/ENTREGA (IAS)

2.1. Este indicador tem o objetivo de verificar se as demandas planejadas nas sprints foram executadas no timebox e com qualidade.

2.2. Para aferição do indicador é feita uma relação de proporção entre a quantidade de sprints aceitas integralmente e parcialmente junto ao total, chegando a um valor percentual:

2.3. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$IAS = \frac{(Q_i + Q_p/3) \times 100}{Q_t}$$

Onde:

- IAS = Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega;
- Q_i = Quantidade de sprints aceitas integralmente;
- Q_p = Quantidade de sprints aceitas parcialmente;
- Q_t = Quantidade total de sprints enviadas para aceite.

Para efeitos desse indicador, não são contabilizadas sprints rejeitadas, pois não atendem aos critérios mínimos de aceitação previamente estabelecidos.

O IAS deve ser igual ou superior a 75%.

Q_i	Q_p	Q_t	$IAS \text{ aferido} = \frac{(Q_i + Q_p/3) \times 100}{Q_t}$	Situação

3. INDICADOR DE COBERTURA DE TESTES (ICT)

3.1. Este indicador tem o objetivo de incentivar ações proativas de testes de qualidade do código em projetos de sustentação (LOTE 03).

3.2. A aferição deste indicador é realizada pela planilha ou ferramenta que o MDS vier a adotar. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$ICT = (I / T_{lic}) * 100$$

Onde:

- **ICT**= Indicador de cobertura de testes;
- **I** = número de itens executados (instruções, ramificações e caminhos de código, pontos de decisão do estado de dados ou nomes de elementos de dados);
- **Tlic** = é o número total de itens no código.

O **ICT** deve ser igual a 100%.

I	Tlic	ICT aferido = (I / Tlic)*100	Situação

4. INDICADOR DE QUALIDADE DE CÓDIGO (IQC)

- 4.1. Este indicador visa assegurar a qualidade do código em projetos de desenvolvimento e manutenção e diminuir a ocorrência de defeitos e medir o nível de adequação do código fonte a características de qualidade determinadas pela contratante.
- 4.2. A aferição deste indicador é realizada pela ferramenta <nome da ferramenta automatizada utilizada>. Na ausência ou indisponibilidade da ferramenta, será adotado procedimento de amostragem conforme ANEXO IX - Roteiro de Amostragem do Termo de Referência.
- 4.3. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$IQC = 100 * (\Sigma Qrc / \Sigma Qtr)$$

Onde:

- **IQC** = Indicador de qualidade de código;
- **ΣQrc** = Somatório da Quantidade de requisitos de qualidade de código atendidos;
- **ΣQtr** = Somatório da Quantidade total de requisitos de qualidade de código avaliados. Tais requisitos encontram-se no ANEXO - Requisitos mínimos de qualidade de código-fonte.
- O **IQC** deve ser maior ou igual a 90% ($\geq 90\%$)

IQC para projetos de desenvolvimento e manutenção			
ΣQrc	ΣQtr	IQC aferido = $100 * (\Sigma Qrc / \Sigma Qtr)$	Situação

5. INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO DONO DO PRODUTO (ISP)

- 5.4. Este indicador visa assegurar a qualidade na execução dos processos de entrega dos produtos em termos de satisfação das partes interessadas, segundo critérios pré-estabelecidos.
- 5.5. Avaliação é realizada mensalmente junto aos donos de produtos por meio de questionários estruturado baseado em critérios e pontuações previamente definidas.
- 5.6. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$ISP = 100 * (\Sigma Pafr / \Sigma Ptot)$$

onde:

- **ISP** = Indicador de satisfação do Dono de Produto;
- **$\Sigma Pafr$** = Somatório de Pontuação aferida;
- **$\Sigma Ptot$** = Somatório de Pontuação total máxima possível para todos os critérios estabelecidos.

O **ISP** deve ser igual ou superior de 80%.

$\Sigma Pafr$	$\Sigma Ptot$	ISP aferido = $100 * (\Sigma Pafr / \Sigma Ptot)$	Situação

6. **INDICADOR DE DESMOBILIZAÇÃO DE EQUIPE (IDE)**

- 6.1. Este indicador visa incentivar que o Contratado assegure a manutenção da equipe alocada na execução da sprint, ou que crie mecanismos e estratégias para realizar uma substituição transparente (sem prejuízos à execução da sprint), promover a comunicação e transferência de conhecimento efetivas.
- 6.2. Projetos que sofrerem desligamento/mudança de integrantes de times ágeis e subsequente insucesso total ou parcial na aceitação de Sprints estarão sujeitos ao Índice de Desmobilização de Equipe. O índice somente é aplicado para as sprints que têm aceitação parcial e/ou rejeição, sendo ignorado para sprints aceitas.
- 6.3. Para aferição do indicador, é apurado o somatório de desligamentos de profissionais das equipes ágeis para cada projeto que teve uma sprint rejeitada ou aceita parcialmente.
- 6.4. Para cada insucesso parcial ou total de Sprint, será observado se houve desligamento de algum membro da equipe em até 2 (duas) Sprints imediatamente anteriores (independente da aceitação ou não dessas Sprints prévias). Não é considerado o número de desligamentos da Sprint corrente.
- 6.5. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$IDE = ((\Sigma Qsr * 0,05) + (\Sigma Qsp * 0,025)) * 100$$

Onde:

- **IDE**= Indicador de desmobilização de equipe;
- **ΣQsr** = Somatório do número de desligamentos de pessoal (por projeto) da respectiva equipe ágil nas últimas 2 Sprints, anteriores à sprint atual rejeitada;
- **ΣQsp** = Somatório do número de desligamentos de pessoal (por projeto) da respectiva equipe ágil nas últimas 2 Sprints, anteriores à sprint atual aceita parcialmente.

O IDE deve ser igual a 0 (zero).

ΣQsr	ΣQsp	IDE aferido = ((ΣQsr * 0,05) + (ΣQsp * 0,025)) *100	Situa

7. **INDICADOR DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DO PERFIL PROFISSIONAL (IPP), LOTE 03 APENAS;**

- 7.6. Este indicador visa assegurar a resposta tempestiva aos chamados relacionados à SUSTENTAÇÃO das aplicações e incentivar a atuação preventiva na execução dos serviços de sustentação.
- 7.7. Para sua aferição é apurada a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo máximo estabelecido em relação a quantidade total de chamados atendidos no período de referência.
- 7.8. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$IAPS = 100 * (\Sigma Qcap / \Sigma Qctot)$$

- Onde:
- * **IAPS** = Indicador de atendimento aos prazos de chamados de sustentação;
 - * **Qcap** = Quantidade de chamados de sustentação atendidos no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;
 - * **Qctot** = Quantidade total de chamados de sustentação registrados com previsão de encerramento para o período de referência.

O IAPS deve ser igual ou superior a 90%.

ΣQcap	ΣQctot	APS aferido = 100 * (ΣQcap / ΣQctot)	Situa

8. **INDICADOR DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS DE CHAMADOS DE SUSTENTAÇÃO (IAPS), LOTE 03 APENAS.**

- 8.1. Este indicador visa assegurar a resposta tempestiva aos chamados relacionados à SUSTENTAÇÃO das aplicações e incentivar a atuação preventiva na execução dos serviços de sustentação.
- 8.2. Para sua aferição é apurada a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo máximo estabelecido em relação a quantidade total de chamados atendidos no período de referência.
- 8.3. A seguir, o mecanismo de cálculo do indicador:

$$APS = 100 * (\Sigma Qcap / \Sigma Qctot)$$

- Onde:
- * **IAPS** = Indicador de atendimento aos prazos de chamados de sustentação;
 - * **Qcap** = Quantidade de chamados de sustentação atendidos no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;
 - * **Qctot** = Quantidade total de chamados de sustentação registrados com previsão de encerramento para o período de referência.

O IAPS deve ser igual ou superior a 90%.

ΣQ_{cap}	ΣQ_{tot}	IAPS aferido = $100 * (\Sigma Q_{cap} / \Sigma Q_{tot})$	Situa

// A tabela a seguir deve ser preenchida apenas com o(s) indicador(es) não atendido(s) no período.

Indicadores	Situação	Valor aferido	Valor da OS	Glosas/faixas de ajuste:
Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega (IAS);	Não atendido			IAS >= 75%: sem descontos sobre o valor da OS. IAS >= 65% e < 75%: 10% de desconto sobre o valor da OS. IAS >= 55% e < 65%: 20% de desconto sobre o valor da OS. IAS < 55%: 30% de desconto sobre o valor da OS.
Indicador de Cobertura de Testes (ICT)	Não atendido			ICT = 100%: sem descontos sobre o valor da OS. ICT >= 90% e < 100%: 2% de desconto sobre o valor da OS. ICT >= 80% e < 90%: 4% de desconto sobre o valor da OS. ICT >= 70% e < 80%: 6% de desconto sobre o valor da OS. ICT >= 60% e < 70%: 8% de desconto sobre o valor da OS. ICT < 60%: 10% de desconto sobre o valor da OS.
Indicador de Qualidade de Código (IQC)	Não atendido			IQC >= 90%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS. IQC >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQC >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQC >= 60% e < 70%: 30% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQC >= 50% e < 60%: 40% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQC < 50%: 50% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Indicador de Satisfação do dono do Produto (ISP)	Não atendido			ISP >= 80%: sem descontos sobre o valor da OS. ISP >= 70% e < 80%: 2% de desconto sobre o valor da OS. ISP >= 60% e < 70%: 5% de desconto sobre o valor da OS. ISP < 60%: 10% de desconto sobre o valor da OS.

				desconto sobre o valor da OS.
Indicador de Desmobilização de Equipe (IDE)	Não atendido			O índice IDE representa diretamente o perce sobre a fatura mensal.
Indicador de avaliação individual do Perfil Profissional (IPP)	Não atendido			IPP >= 80%: sem descontos sobre o valor m IPP >= 70% e < 80%: 1% de desconto sobre apurado da OS. IPP >= 60% e < 70%: 2% de valor mensal apurado da OS. IPP < 60%: 3% valor mensal apurado da OS
Indicador de Atendimento aos Prazos de chamados de Sustentação (IAPS)	Não atendido			APS >= 90%: sem descontos sobre o va IAPS >= 80% e < 90%: 10% de desconto sol mensal. IAPS >= 70% e < 80%: 20% de deso fatura mensal. IAPS < 70%: 30% de descont fatura mensal.

9. **ÍNDICE DE PRAZO - PARA O LOTE 02**

9.1. Para o lote 02 - Métricas de Software será aplicado o Nível de Serviço abaixo:

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90%
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$
Onde:	IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.	IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.



Documento assinado eletronicamente por **Valdirene Carneiro de Souza, Analista em Tecnologia da Informação**, em 14/11/2025, às 09:38, 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. .



Documento assinado eletronicamente por **Ana Elisa Dourado Salina Gabriel, Integrante Requisitante**, em 14/11/2025, às 09:45, 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. .



Documento assinado eletronicamente por **Milton Paulo Sena Santiago, Integrante Técnico**, em 14/11/2025, às 11:03, 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. .



Documento assinado eletronicamente por **Fábio Delgado Marques de Lima, Analista em Tecnologia da Informação**, em 14/11/2025, às 11:46, 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 **17756245** e o código CRC **7DC1FFB0**.

Referência: Processo nº 71000.013915/2024-17

SEI nº 17756245

Criado por [cristiane.santos](#), versão 1 por [cristiane.santos](#) em 06/11/2025 10:34:27.