



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "D" ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS E GLOSAS/2019/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.001666/2018-18

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS E GLOSAS

1. Constituem a definição de indicadores e metas para avaliação dos serviços de forma a manter a qualidade necessária para a execução das atividades propostas. A aferição da qualidade dos serviços será realizada pela CONTRATANTE, por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço– ANS.
2. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**
 - 2.1. Caso a CONTRATADA não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.
 - 2.2. As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, serão aplicadas diretamente pelo Gestor do Contrato, que também providenciará as medidas administrativas cabíveis para a penalização, especialmente a cobrança de multas previstas no contrato, quando for o caso.
 - 2.3. Os quantitativos estimados para cada uma das complexidades poderão sofrer remanejamento entre as mesmas no decorrer da execução, em função das mudanças de estratégias do Ministério da Educação, priorização das tarefas/atividade, inclusão e/ou exclusão de serviços no escopo de atendimento, desde que não superem a estimativa total CONTRATADA, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.
3. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO:**
 - 3.1. O percentual redutor no pagamento da fatura mensal, previsto acima - Acordo de Nível de Serviço, será calculado sobre a soma dos valores de todas as USAs estabelecidas nas ordens de serviço consideradas em atraso no período de apuração do indicador.
 - 3.2. No acordo de nível de serviço está definida a maneira pela qual os serviços serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.
 - 3.3. Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante os quais as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.
 - 3.4. A partir do 90º (nonagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciados deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Acordo de Nível de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

- 3.5. Constarão no relatório de auditoria, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 3.6. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria da CONTRATANTE poderão configurar-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, podendo, neste caso, sujeitar-se também à aplicação de sanções administrativas.
- 3.7. A simples aplicação de redutor por descumprimento do Acordo de Nível de Serviço não exime a CONTRATADA das sanções estabelecidas no contrato.
- 3.8. No caso de glosas no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no mesmo prazo. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas pela CONTRATANTE tempestivamente, sendo considerado aceite tácito, não haverá a aplicação do redutor;
- 3.8.1. No caso de não aplicação da glosa em razão de intempestividade na avaliação das justificativas, quando concluída a análise e persistindo o entendimento de que deve ser aplicado o ANS para glosa, esta deverá ser efetuada no pagamento da próxima fatura.
- 3.8.2. No caso de não haver fatura futura, o valor será descontado da garantia prestada pela CONTRATADA.

Nº	Indicador	Forma de Cálculo	Nível mínimo aceitável	Forma de Apuração	Ocorrência	GLOSA
1	Atendimentos iniciados em até 30 segundos (somente telefonia humana e automatizada)	% (Total de Ligações recebidas em até 30 segundos) / (Total de atendimentos recebidos)	85% das ligações atendidas em até 30 segundos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Telefonia/Atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30% da fatura
2	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	% (Total de atendimentos concluídos / Total de atendimentos recebidos)	95% dos atendimentos concluídos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	>= 0 a < 5%	10%
					>= 5% e < 30%	8%
					>= 30% e < 55%	6%
					>= 55% e < 70%	4%
					>= 70% e < 95%	2%
3	Índice de Atendimentos Satisfeitos	% (Total de atendimentos com nota maior ou igual a 8) / (Total de atendimentos avaliados)	85% dos atendimentos satisfeitos.	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	>= 0 a < 45%	12%
					>= 45% e < 55%	9%
					>= 55% e < 65%	7%
					>= 65% e < 75%	5%
					>= 75% e < 85%	3%
4	Índice de Registro de Chamados por outros meios diferentes de Telefonia	% (Total de registros de outros meios realizados em até 7 min) / (Total de	95% dos registros de outros meios em até 7 min realizados pelo atendente após	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	1% para cada ocorrência	1% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo até o limite de 30%

		registros de outros meios)	preenchimento do solicitante			
5	Índice de Entrega das Atividades de Implantação ENCARTE "C"	Qtd (Hora de entrega – Hora prevista) *Desconta-se finais de semana e feriados	Não se aplica	Registro de entrega do produto	> 72h	15% da Atividade
					> 48h e <= 72h	12% da Atividade
					> 24h e <= 48h	8% da Atividade
					> 0h e <= 24h	5% da Atividade
6	Índice de Disponibilidade da Central de Atendimento	Qtd Horas das ferramentas de atendimento/Qtd Horas previstas de funcionamento	99% do tempo disponível	Relatório Mensal de Disponibilidade do Serviço de atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 0,5% de indisponibilidade
7	Percentual de Chamados Resolvidos no 1º atendimento	Qtd Total de Chamados Resolvidos no 1º atendimento / Qtd Total de Chamados	70% dos chamados ocorridos no 1º atendimento (Esse índice deve ser incrementado em 5% para cada ano de execução contratual até o limite de 80%)	Relatório mensal gerado pelo Sistema de Atendimento	0,5% para cada ocorrência	0,5% de glosa para cada 1% abaixo do nível mínimo

4. NÍVEIS DE QUALIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

4.1. No caso de ocorrência de fatos que interrompam o serviço de um dos tipos de atendimento, alheios à responsabilidade da CONTRATADA, o dia que for afetado será considerado como um dia atípico. Sendo assim, serão expurgados do cálculo de aferição do indicador de níveis de serviços parcial ou total do funcionamento da Central de Relacionamento.

a) As interrupções, provocadas por falhas ou degradação da rede de micros, PABX/DAC, URA e outros equipamentos, sob a responsabilidade da CONTRATADA, devem ser eliminadas em prazo máximo, de 2 horas, contados a partir do momento de seu diagnóstico;

b) Os prazos serão contados sempre em dias úteis a partir da sua recepção e devem ser registradas imediatamente ao recebimento sendo esse o passo inicial do processo que será medido para fins de aferição dos níveis de qualidade.

4.2. Caso a CONTRATADA receba 3 multas de alto impacto ou 5 multas de médio impacto ou 7 multas de baixo impacto, nos períodos consecutivos de doze meses, ensinará a CONTRATANTE a possibilidade de rescisão do contrato, além da(s) glosa(s) e penalidades previstas neste Termo de Referência.

4.3. Os atendimentos pelos canais novos, terão os seus níveis de serviços definidos, todavia poderão sofrer alterações caso a CONTRATANTE entenda haver necessidade de adequação à realidade do Contrato.

4.4. A CONTRATADA deverá encaminhar mensalmente planilha contendo os indicadores de nível de atendimento dos serviços atinentes à Central de Atendimento ao Usuário, até o 5º dia útil do mês subsequente. Os valores serão referentes às médias mensais.

INDICADOR	MEDIDA	META
Teleatendimento receptivo		
Atendidas até 30 Segundos de Espera	Mínimo	85%
Tempo Médio de Espera	Máximo	20 segundos
Abandono em Espera	Máximo	3%
Índice de satisfação dos Clientes Central	Mínimo	85%
Absenteísmo	Máximo	8%
Índice de Protocolos Registrados	Mínimo	100%
Índice de Disponibilidade do Serviço	Mínimo	99,5%
Tempo Médio de Atendimento	Máximo	360 segundos
Retorno de Chamadas e Teleatendimento Ativo		
Ligações Efetivadas (PEC- Pesquisa de Imagem)	Mínimo	40%
Direcionamento para Avaliação de Satisfação de Retorno aos Clientes (retorno ativo aos clientes)	Mínimo	100%
Índice de Retornos Registrados (nº protocolo)	Mínimo	100%

4.5. Planilha de Indicadores Sujeitos a Penalidades:

4.5.1. A planilha a seguir apresenta os indicadores passíveis de penalidades conforme a gradação do nível de impacto constatado.

Indicador	Meta	Impacto		
		Baixo	Médio	Alto
NS	85%	84,99% a 75%	74,99% a 65%	< 65%
TME	20s	21s a 23s	24s a 26s	> 26s
IPRO	96%	95,99% a 94%	93,99% a 92%	< 92%
ISC	85%	84,99% a 82%	82,99% a 80%	< 80%
IDS	99,5%	99,4% a 97%	96,99% a 95%	< 95%
IABS*	≤ 8%	8,1% a 10%	10,1% a 12%	> 12%
TMA	360s	361s a 380s	381s a 400s	>400s
IRbot	>60%	59,99% a 55%	54,99% a 51%	<51%
IRchat	>70%	69,99% a 65%	64,99% a 61%	<61%
TMAchat	180s	181s a 190s	191s a 210s	>210s
IRURA	>20%	19,99% a 17%	16,99% a 13%	<13%

IACVB	>70%	69,99% a 65%	64,99% a 61%	<51%
-------	------	--------------	--------------	------

- NS → Nível de Serviço ↔ 85%
- TME → Tempo Médio de Espera ↔ 20s
- IPRO → Índice de Protocolos Registrados ↔ 96%
- ISC → Índice de Satisfação dos Clientes ↔ 85%
- IDS → Índice de Disponibilidade dos Serviços ↔ 99,5%
- IABS → Índice de Absenteísmo ↔ 8%
- TMA → Tempo Médio de Atendimento ↔ 360s
- IRbot → Índice de Retenção *Chatbot* ↔ >60%
- IRchat → Índice de Retenção *Chat* ↔ >70%
- TMAchat → Tempo Médio de Atendimento *Chat* ↔ ≤180
- IRURA → Índice de Retenção na URA ↔ >20%
- IACVB → Índice de Aceitação Correta *Voicebot* ↔ >70%

* IABS - Este indicador será avaliado somando o quantitativo da Central de Atendimento ao Usuário.

4.6. Critérios para aplicação das penalidades:

- 4.6.1. Baixo Impacto: incide multa de 1% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- 4.6.2. Médio Impacto: incide multa de 3% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito;
- 4.6.3. Alto Impacto: incide multa de 5% sobre o valor da fatura do mês da ocorrência do não cumprimento do requisito.

4.7. Para a mensuração dos indicadores passíveis de penalidades, ficam estabelecidos os seguintes requisitos de cálculo:

Indicador	Nível de Serviço - NS
Meta	Igual ou superior a 85%
Fórmula	<u>Total de Ligações atendidas em até 20s</u> (Total de Ligações Atendidas) + (Total de Ligações Abandonadas com mais de 20s)

--	--

Indicador	Tempo Médio de Espera para Atendimento - TME
Meta	Inferior ou Igual a 20 segundos
Fórmula	$\frac{\text{Tempo total de espera em fila}}{\text{Tempo total de ligações roteadas para o atendimento humano}}$

Indicador	Índice de protocolos registrados - IPRO
Meta	Superior ou Igual a 96%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Protocolos Registros}}{\text{Total de Atendimentos Humano Realizados}}$

Indicador	Índice de Satisfação dos Cidadãos - ISC
Meta	Superior ou Igual a 85%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Clientes Satisfeitos Com o Serviço}}{\text{Total de Clientes Efetivamente Pesquisados ao final dos atendimentos}}$

Indicador	Índice de Disponibilidade dos Serviços - IDS
Meta	Superior ou Igual a 99,5%
Fórmula	$\frac{\text{Tempo de Disponibilidade Apurado no Mês}}{\text{Total de Horas do Mês}}$

Indicador	Índice de Absenteísmo - IABS
Meta	Inferior ou Igual a 8%
Fórmula	$\frac{\text{Total de Faltas Registrada no Mês}}{\text{Total de Faltas Registrada no Mês}}$

	Total de Dias do Mês X Total de Atendentes
--	--

Indicador	Tempo Médio de Atendimento - TMA
Meta	Inferior ou Igual a 360 segundos (Central)
Fórmula	<u>Tempo total de atendimento em segundos</u> Quantidade total de ligações recebidas no atendimento humano

Indicador	Índice de Retenção <i>Chatbot - IRbot</i>
Meta	Superior ou Igual a 30%
Fórmula	<u>Quantitativo de demandas Resolvidas (sem transbordo)</u> Quantidade Total de Demandas

Indicador	Índice de Retenção <i>Chat - IRChat</i>
Meta	Superior ou Igual a 70%
Fórmula	Quantitativo de Demandas Resolvidas (sem transbordo) Quantidade total de Demandas

Indicador	Tempo Médio de Atendimento <i>Chat - TMAChat</i>
Meta	Inferior a 180s
Fórmula	<u>Tempo total de atendimento em segundos</u> Quantidade total de contatos recebidos pelo chat

Indicador	Índice de Retenção URA - IRURA
-----------	--------------------------------

Meta	Superior ou Igual a 20%
Fórmula	$\frac{\text{Quantitativo de Ligações Retidas por Atendimento Individualizado}}{\text{Quantidade Total de Ligações Recebidas na URA}}$

Indicador	Índice de Aceitação Correta <i>Voicebot</i> - IACVB
Meta	Igual ou superior a 70%
Fórmula	$\frac{\text{(Quantitativo total de falas com palavras contidas no domínio do Voicebot corretamente reconhecidas)}}{\text{(Quantitativo total de falas do Voicebot)}}$

- 4.8. Para efeito de incidência de multas, poderá haver cumulação percentual sobre indicadores distintos não atingidos.
- 4.9. As justificativas, para o não atingimento dos indicadores, deverão ser apresentadas com as devidas evidências, juntamente com a fatura mensal para fins de análise e deliberação sobre a aplicação de eventuais penalidades.
- 4.10. Os indicadores poderão sofrer alterações no decorrer do contrato em atendimento às necessidades da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA.
- 4.11. Caso os indicadores previstos não sejam atingidos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao Ministério da Educação as ações corretivas adotadas.
- 4.12. Se os indicadores permanecerem abaixo das metas previstas por dois meses consecutivos, por responsabilidade da CONTRATADA, aferidos mensalmente, será aplicada multa adicional de 1% (um por cento) do valor médio das faturas do bimestre da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- 4.13. Caso os indicadores permaneçam abaixo das metas previstas para um semestre consecutivo, por responsabilidade da CONTRATADA, aplicar-se-á multa adicional de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o somatório dos valores liberados no período da ocorrência do não cumprimento do requisito.
- 4.14. As multas previstas nos subitens anteriores serão aplicadas observando os indicadores de cada canal e o valor atestado referente a cada serviço realizado (teleatendimento receptivo, teleatendimento ativo, serviços multicanal e chatbot).
- 4.15. Multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato para cada indicador de níveis de serviços, caso seja constatado que os dados utilizados tenham sido objeto de manipulação, simulação, adulteração ou descaracterização pela CONTRATADA.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Chefe de Divisão**, em 09/12/2019, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Carlos Cesar da Silva Gomes, Servidor(a)**, em 09/12/2019, às 17:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015



do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1818199** e o código CRC **830C235F**.