



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GRUPO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - GTIC/DPF/FIG/PR

**ANEXO XVII – PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

**1. Índice de Nível de Serviço (INS)**

1.1. Os Acordos de Nível de Serviço refletem o controle de qualidade sobre os atendimentos dos chamados.

1.2. Os ANS abrangem o grau de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados, se os chamados foram capturados dentro do TIT previsto e se o TMS para cada tipo de incidente ou requisição foram respeitados.

1.3. Índice de Satisfação do Usuário (INS1): será calculado dentro do universo de usuários pesquisados, desta forma a CONTRATADA deve incentivar os usuários a responderem a pesquisa enviada via correio eletrônico.

1.4. Índice de TIT de Chamados no Prazo (INS2), serão avaliados se os tempos de início de atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período.

1.5. Índices de TMS de Chamados no Prazo (INS3 ao INS5), serão avaliados se os tempos de solução nos atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período e de acordo com a faixa aplicável de TMS. Não serão computados o tempo em que a solicitação aguarda retorno de informações do usuário solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

1.6. A Tabela 2, apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de serviço, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

**TABELA 2- FÓRMULAS DE CÁLCULO INS1 AO INS7.**

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética das notas atribuídas aos atendimentos, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. $INS1 = \frac{\sum_{i=1}^n \{nota\ do\ atendimento[chamado_i]\}}{\sum \{usuário\ pesquisado\}}$	Nota	Maior ou Igual a Nota 4,0
INS2	Índice de TIT de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados em que o tempo de início é igual ou inferior ao TIT estabelecido, dividida pelo número total de requisições, multiplicado por cem. $INS2 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado_i[tempo\ para\ iniciar \leq TIT]\}}{\sum \{chamado\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

<b>INS3</b>	Índice de TMS de 1h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 1h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 1h, conforme indicado no Anexo II do ETP, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS3 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{1h})_i [tempo para conclusão \leq TMS_{1h} (Anexo II)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{1h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
<b>INS4</b>	Índice de TMS de 2h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 2h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 2h, conforme indicado no Anexo II do ETP, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS4 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{2h})_i [tempo para conclusão \leq TMS_{2h} (Anexo II)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{2h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
<b>INS5</b>	Índice de TMS de 4h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 4h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 4h, conforme indicado no Anexo II do ETP, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS5 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{4h})_i [tempo para conclusão \leq TMS_{4h} (Anexo II)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{4h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
<b>INS6</b>	Índice de TMS de 8h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 8h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 8h, conforme indicado no Anexo II do ETP, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS6 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{8h})_i [tempo para conclusão \leq TMS_{8h} (Anexo II)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{8h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
<b>INS7</b>	Índice de TMS de 24h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 24h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 24h, conforme indicado no Anexo II do ETP, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS7 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{24h})_i [tempo para conclusão \leq TMS_{24h} (Anexo II)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{24h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

## 2. Indicador Termos de Serviço (ITRS)

- 2.1. Os Termos de Serviço expressam as condutas de natureza técnica que **são indesejáveis pela CONTRATANTE** durante a execução do contrato.
- 2.2. A relação dos TS aplicáveis neste Termo de Referência está expressa no Anexo III do ETP.
- 2.3. A equação de cálculo do Indicador dos Termos de Serviço (ITRS) é definida como o somatório do produto da quantidade de ocorrências de um TRS específico pela pontuação aplicável a este TRS, o resultado é o total de pontos aplicáveis.
- 2.4. Fica estabelecida a meta em manter o ITRS em zero.

$$ITRS = \sum_{i=1}^{39} TRSi \{ocorrência[quantidade] \times pontuação\}$$

## 3. Cálculo da glosa

- 3.1. Os Acordos de Níveis de Serviços são compostos pelos indicadores descritos no item 2 são balizadores para a CONTRATADA manter a boa qualidade da prestação dos serviços, visando a excelência almejada pela Administração Pública.
- 3.2. A avaliação dos Acordos de Níveis de Serviços permite a compreensão sobre aspectos

da execução das atividades da CONTRATADA as quais devem ser melhoradas.

3.3. A glosa é mecanismo da CONTRATANTE para compatibilizar o pagamento da parcela mensal do contrato com os serviços prestados pela CONTRATADA. Dessa forma, se os serviços prestados foram realizados de forma plena e dentro das regras previstas neste TR, a retribuição financeira é completa. Do contrário, se houver alguma não conformidade na execução, o pagamento será glosado na proporção da inconformidade apurada pelos indicadores aplicáveis.

3.4. A glosa será expressa em Reais calculada a partir de um percentual de redução, sendo aplicável no valor do contrato e descontada na parcela de pagamento mensal.

3.5. A glosa será aplicada sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas no item "cessão de crédito" deste TR.

TABELA 3 - PROPORÇÕES DE CONVERSÃO DOS INDICADORES.	
Acordos de Níveis de Serviços	Fator de conversão
INS1	5 pontos para cada 0,1 da nota fora da meta
INS2	5 pontos para cada 1% fora da meta
INS3 a INS7	5 pontos para cada 1% fora da meta, aplicável para cada faixa de TMS (1h, 2h, 4h, 8h e 24h).
ITRS	Pontuação nominal

3.6. No cálculo da glosa serão convertidos os indicadores em pontuação, conforme regras estabelecidas na coluna fator de conversão, da Tabela 3.

3.7. A expressão de cálculo do percentual de glosa é definida como o somatório dos pontos obtidos através da: subtração de cada indicador INS de sua respectiva meta estabelecida, multiplicado pelo fator de conversão aplicável; caso o INS ultrapasse a meta, será atribuído o valor zero na parcela; neste somatório são adicionados os pontos do ITRS. O resultado é expresso em porcentagem, onde cada ponto é correspondente a 0,004167% (quatro mil cento e sessenta e sete milésimos por cento).

$$\begin{aligned} \text{Percentual}_{\text{Glosa}} = & \{ \{ \text{Se}[INS1 \geq \text{meta}(INS1)]; 0; \text{meta}(INS1) - INS1 \} \times 50 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS2 \geq \text{meta}(INS2)]; 0; \text{meta}(INS2) - INS2 \} \times 5 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS3 \geq \text{meta}(INS3)]; 0; \text{meta}(INS3) - INS3 \} \times 5 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS4 \geq \text{meta}(INS4)]; 0; \text{meta}(INS4) - INS4 \} \times 5 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS5 \geq \text{meta}(INS5)]; 0; \text{meta}(INS5) - INS5 \} \times 5 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS6 \geq \text{meta}(INS6)]; 0; \text{meta}(INS6) - INS6 \} \times 5 \} \\ & + \{ \text{Se}[INS7 \geq \text{meta}(INS7)]; 0; \text{meta}(INS7) - INS7 \} \times 5 \} \\ & + \text{ITRS} \} \times 0,004167\% \end{aligned}$$

3.8. A glosa aplicada em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e do indicador de termos de serviço, não deverá ser superior a 1,25% (um por cento vinte e cinco centésimos) do valor total do contrato. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a máxima glosa permitida (ou seja 1,25%).

3.9. A equação da glosa, resulta num valor expresso em Reais, sendo o cálculo efetuado pela multiplicação do valor do contrato pelo percentual de glosa.

$$\text{Glosa} = \text{Valor\_do\_Contrato} \times \text{Percentual}_{\text{Glosa}}$$

ANDERSON VIEIRA CANTINI  
Integrante Requisitante Titular

ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA  
Integrante Requisitante Substituto

**MARCOS ANTÔNIO DA SILVA**  
Integrante Técnico Titular

**ROGÉRIO PRATES COSTA ALVES**  
Integrante Técnico Substituto

**CÉLIO SANTANA LISBOA**  
Integrante Administrativo Titular

**WILLIAM CORDEIRO LEITE**  
Integrante Administrativo Substituto



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON VIEIRA CANTINI, Agente de Polícia Federal**, em 03/09/2024, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALUIZIO ANTONIO SANTOS MIRANDA, Agente Administrativo(a)**, em 03/09/2024, às 12:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CELIO SANTANA LISBOA, Agente Administrativo(a)**, em 03/09/2024, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO PRATES COSTA ALVES, Agente de Polícia Federal**, em 03/09/2024, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **WILLIAM CORDEIRO LEITE, Gestor Financeiro**, em 03/09/2024, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ANTONIO DA SILVA, Perito(a) Criminal Federal**, em 03/09/2024, às 15:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=37121044&crc=183BD2B5](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37121044&crc=183BD2B5).  
Código verificador: **37121044** e Código CRC: **183BD2B5**.