**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. 2. O índice será calculado separadamente para cada item do contrato (N1, N2 e N3). |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Período de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IPrazo >= 85% e < 95%: 3% de desconto sobre o valor mensal do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IPrazo >= 75% e < 85%: 6% de desconto sobre o valor mensal do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IPrazo < 75%: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **IDisp – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS** | |
| **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 (%)** | **IDisp = 100 \* (HDS - HIJ / HT)**  Onde:  IDisp = Índice de Disponibilidade dos Serviços;  HDS = Horas de Disponibilidade dos Serviços;  HIJ = Horas de Indisponibilidade Justificada;  HT = Horas Totais do Periodo. |
| **Observações** | 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:    1. Alta criticidade:    2. Média criticidade:    3. Baixa criticidade: |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | **Para os serviços de alta criticidade:**  IDisp >= 95% e < 99,5%: 10% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp >= 90% e < 95%: 15% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp < 90%: aplicação das sanções previstas no TR.  **Para os serviços de média criticidade:**  IDisp >= 90% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp >= 85% e < 90%: 15% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp < 85%: aplicação das sanções previstas no TR.  **Para os serviços de baixa criticidade:**  IDisp >= 85% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp >= 70% e < 85%: 15% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDisp < 70%: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **IEfic = 100 \* (TCA - TCR / TCA)**  Onde:  IEfic = Índice de Eficácia no Tratamento dos Chamados;  TCA = Total de Chamados Abertos no Periodo;  TCR = Total de Chamados Reabertos no Periodo. |
| **Observações** | 1. Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução. 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. 3. O índice será calculado separadamente para cada item do contrato (N1, N2 e N3). |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IEfic >= 95% e < 99%: 3% de desconto sobre o valor mensal do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IEfic >= 90% e < 95%: 6% de desconto sobre o valor mensal nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IEfic < 90%: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **ISat = 100 \* (MNO / NMA)**  Onde:  ISat = Índice de Satisfação dos Usuários;  MNO = Média das Notas obtidas no Periodo;  NMA = Nota Máxima da Avaliação. | |
| **Observações** | 1. A aferição será realizada com base nas respostas da pesquisa de satisfação realizada ao término do atendimento do chamado. 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. 3. O índice será calculado separadamente para cada item do contrato (N1, N2 e N3). | |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). | |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | ISat >= 70% e < 80%: 5% de desconto sobre o valor mensal do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  ISat < 70%: aplicação das sanções previstas no TR. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **IVinc = 100 \* (TRV / TRR)**  Onde:  IVinc = Índice de Vinculação da Resolução de Requisições à Base de Conhecimento;  TRV = Total de Requisições com resolução Vinculada à base de conhecimento;  TRR = Total de Requisições Resolvidas no Periodo. | |
| **Observações** | 1. Devem ser adotadas medidas complementares visando garantir a medição eficaz do indicador. 2. O índice será calculado separadamente para cada item do contrato (N1, N2 e N3). | |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). | |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IVinc >= 75% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor mensal do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IVinc >= 70% e < 75%: 15% de desconto sobre o valor mensal do do nível correspondente (N1, N2 ou N3).  IVinc < 70%: aplicação das sanções previstas no TR. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **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)** | **IFila = 100 \* (STF / TC)**  Onde:  IFila = Índice de Tempo Médio na Fila de Espera;  STF = Somatório dos Tempos de Espera das Chamadas Telefônicas;  TC = Total de Chamadas Telefônicas no Periodo. |
| **Observações** | O valor do índice é calculado em segundos. |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IFila >= 30s e < 40s: 5% de desconto sobre o valor mensal do N1.  IFila >= 40s e < 50s: 10% de desconto sobre o valor mensal do N1.  IFila > 50s: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **I20 = 100 \* (TC20 / TC)**  Onde:  I20 = Índice de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20s;  TC20 = Total de Chamadas Telefônicas Atendidas em até 20s;  TC = Total de Chamadas Telefônicas no Periodo. |
| **Início de Vigência** | A partir do início do Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | I20 >= 80% e < 90%: 5% de desconto sobre o valor mensal do N1.  I20 >= 70% e < 80%: 10% de desconto sobre o valor mensal do N1.  I20 < 70%: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **IRot = 100 \* (NPD / TP)**  Onde:  IRot = Índice de Rotatividade de Pessoal nos Últimos 3 meses;  NPD = Número de Profissionais Desligados sem Justa Causa nos Últimos 3 meses;  TP = Total de Profissionais nos Últimos 3 meses. |
| **Início de Vigência** | A partir do término do Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IRot >= 30% e < 20%: 3% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IRot >= 40% e < 30%: 6% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IRot > 50%: aplicação das sanções previstas no TR. |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 (%)** | **IDSol = 100 \* (HDS - HIJ / HT)**  Onde:  IDSol = Índice de Disponibilidade da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC;  HDS = Horas de Disponibilidade da Solução;  HIJ = Horas de Indisponibilidade Justificada;  HT = Horas Totais do Periodo. |
| **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 Periodo de Transição Operacional (PTO). |
| **Faixas de ajuste no pagamento e Sanções** | IDSol >= 95% e < 99,5%: 5% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDSol >= 90% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor mensal do contrato.  IDSol < 90%: aplicação das sanções previstas no TR. |

1. A(s) ferramenta(s) utilizadas na aferição e cálculo dos indicadores serão inspecionadas pela CONTRATANTE e os parâmetros aferidos poderão ser analisados por amostragem sempre que necessário.
2. As glosas serão cumulativas e não poderão ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor mensal devido à CONTRATADA.
3. A aplicação das glosas previstas neste instrumento não excluí 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.
5. Os chamados que transitarem em mais de um nível, terão os índices calculados com base no nível em que o chamado for concluído. Por exemplo, um chamado aberto no N1, que for transferido e solucionado pelo N2, terá os índices calculados como um chamado do nível N2.