



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

ANEXO A

CADERNO DE MÉTRICAS E NÍVEIS DE SERVIÇOS

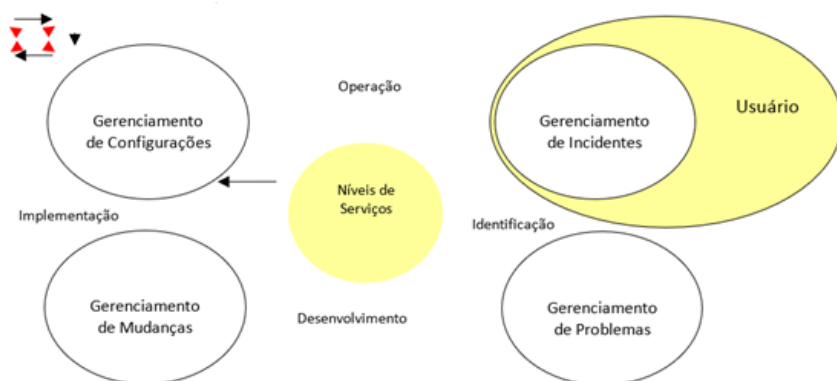
1. **MODELO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

1.1. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a PF e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar principalmente os fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência/cobertura e segurança.

1.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

1.3. O processo de gestão dos níveis de serviço se relaciona com todos os outros processos, os quais fornecem informações que irão determinar os níveis de serviço, conforme a Figura 8.

Figura 8 – Níveis de Serviço



2. **PERIODICIDADE DE AFERIÇÃO E AVALIAÇÃO**

2.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o relatório gerencial de serviços, apresentando-o a PF até o quinto dia útil do mês subsequente. Deverão constar do relatório todos os indicadores e metas de níveis de serviços contratados, além da descrição de chamados do período e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

2.2. Periodicamente será realizada, entre a PF e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de eventuais desvios.

2.3. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos (metas) de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados.

2.4. Os primeiros 90 (noventa dias) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviços estabelecidos serão aplicados conforme item 6.3 - **Transição dos Serviços**, deste Termo de Referência.

2.5. O período de estabilização, os serviços serão prestados com a operação assistida por servidores da PF com o fim de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados.

2.6. Os serviços contratados terão sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis.

2.7. Para mensurar esses fatores são utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

3. **INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – CENTRAL DE SERVIÇOS E GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

3.1. **Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível**

Tabela 28 – TIA – Indicador de Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho para a prontidão de atendimento pela Central de Serviços - Suporte no 1º Nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)

Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade de chamados realizados e o tempo para início do atendimento para avaliação pela PF.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TIA = \text{Total de chamados com início de atendimento em até 60 (sessenta) segundos} / \text{Total de chamados efetuados}$
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto no Termo de Referência
Observação	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, igual a 100%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de início de atendimento de 1º Nível houver 1.000 atendimentos, e apenas 800 foram atendidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,8 (800/1.000), e não atendeu o mínimo. O valor apurado será calculado na fórmula Perc_{RED}, no campo TIA. O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que a ligação for completada.</p> <p>O TIA - Tempo de Início de Atendimento Telefônico de 1º Nível, compreende o intervalo de tempo a partir do atendimento pela Unidade de Resposta Audível - URA até o início do atendimento previsto no TMA – Tempo Médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível, conforme subitem 3.2 – Tabela 29 do ANEXO A. Entende-se que a ligação será considerada completada quando o atendente iniciar o diálogo com o solicitante.</p>

3.2. Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Chamadas Telefônicas de 1º Nível

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho do prazo de atendimento do Suporte no 1º Nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos de conversação dos chamados, para avaliação pela PF. Espera-se o tempo médio de atendimento de até 30 (trinta) minutos
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMA = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 1º Nível})$
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA o fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto no Termo de Referência
Observação	<p>No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1, ou seja, 100% dos incidentes atendidos dentro da meta estabelecida (média de atendimento de até 20 minutos). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, para o atendimento de primeiro nível com 1.200 chamados, houve a ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 40 possíveis incidentes, o indicador será de 0,966 (conforme demonstrado a seguir), não atendendo a meta. O valor apurado será utilizado na fórmula para o cálculo do Percentual de Redução (Perc_{RED}) no campo TMA.</p> <p>O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que o atendente inicia o diálogo com o solicitante. O término do atendimento é determinado pelo encerramento da ligação, independente do chamado ter sido solucionado ou repassado a outro nível de atendimento.</p>

3.2.1. Exemplo:

A	B	C	D	E	F
Meta para o Tempo Médio de Atendimentos em minutos	Quant. de Chamados	Tempo Máximo de atendimentos (minutos) (A x B)	Tempo Total Utilizado nos atendimentos (minutos)	Tempo excedido nos atendimentos (minutos) (D – C)	Nº de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido (E/A)
20	1.200	24.000	24.800	800	40

$TMA = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 1º Nível})$, ou seja:

$$TMA = 1 - (40/1.200) = 0,966$$

3.3. Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível

Tabela 30 –RA1 – Indicador de Resolução de Atendimento no 1º Nível

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho de chamados resolvidos dentro do 1º Nível de suporte
Meta a cumprir	Indicador deve ser maior ou igual a 0,40
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 1º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível de suporte, para avaliação pela PF
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	RA1 = Total de chamados resolvidos pelo 1º Nível de Suporte / Total de chamados de 1º Nível. Caso RA1 seja maior ou igual a 0,40, então RA1 será arredondado para 1 (100%).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,40 (40%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se no total mensal de atendimentos resolvidos no primeiro nível houver 1.200 atendimentos, e apenas 400 foram resolvidos dentro do prazo médio previsto, significa que o indicador foi de 0,33 (400/1.200), e assim não atendeu ao mínimo. O valor apurado será calculado na fórmula $Perc_{RED}$, no campo RA1.

3.4. Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários

Tabela 31 –GSU - 1º Nível - Indicador do Grau de Satisfação dos Usuários

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador do grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento ao usuário.
Meta a cumprir	Indicador deve ser maior ou igual a 0,80
Instrumento de medição	Avaliações de usuários sobre o serviço de telessuporte
Forma de acompanhamento	O indicador de qualidade referente à satisfação do usuário será mensurado por meio de pesquisa de satisfação.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	GSU = Total de usuários que avaliaram o serviço como ótimo ou bom / Total de usuários que responderam à pesquisa. (As faixas de satisfação estão descritas no item 4.4.2 do Termo de Referência). Caso GSU seja maior ou igual a 0,80, então GSU será arredondado para 1 (100%).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observações	A metodologia de realização da pesquisa será definida pela PF após a assinatura do contrato, podendo ela ser efetuada através da Internet, e-mail, telefone ou atendimento eletrônico (URA). No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual ou maior que 0,80 (ou seja, igual ou maior que 80%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de 100 pesquisas realizadas com os usuários atendidos, apenas 70 responderam que o mesmo foi “ÓTIMO” ou “BOM”, significa que o indicador foi de 0,70 (70/100), e assim não atendeu o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução ($Perc_{RED}$) no campo GSU.

3.5. Indicador de Disponibilidade do Serviço de *Service Desk*Tabela 32 –DSSD - 1º Nível - Indicador de Disponibilidade do serviço de *Service Desk*

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador da disponibilidade da Central de Serviços (<i>Service Desk</i>)
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Medições realizadas pela CONTRATADA e ratificadas pela PF
Forma de acompanhamento	A PF solicitará medições à CONTRATADA e realizará suas próprias medições, através de seus funcionários e usuários, do tempo de disponibilidade do serviço de <i>Service Desk</i> .
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	DSSD = Tempo de disponibilidade no mês / Tempo de cobertura mensal previsto em contrato
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100%).

Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se a Central de Serviços deveria ficar disponível por 720 horas em um determinado mês (considerando 30 dias no mês x 24 horas), e teve disponibilidade de 600 horas, significa que o indicador foi de 0,83 (600 horas/720 horas), e assim não atendeu o mínimo.

O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc_{RED}), no campo DSSD.

Estima-se que a demanda nos finais de semana, feriados e, nos dias úteis, nos períodos compreendidos fora do horário de expediente normal (entre 12 h e 14 h e entre 18 h e 08 h do dia seguinte) apresente redução da ordem de 95 % no número de chamados quando comparados com a demanda nos horários de expediente normal do órgão (horário comercial – 08 h às 12 h e 14h às 18 h). Nada obstante, a Central de Serviços deverá permanecer disponível e acessível aos usuários que dela necessitarem, podendo haver a necessidade, inclusive, de acionamento do suporte presencial de 2º ou 3º Nível em tais horários..

3.6. Indicador de Tempo Médio de Atendimento do Suporte de 2º Nível

Tabela 33 –TMR – 2º Nível - Indicador de Tempo Médio de Atendimento de Retaguarda - 2º Nível

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho do prazo de atendimento de telessuporte no 2º Nível.
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1.
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS).
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º Nível, informando a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos de conversação dos chamados, para avaliação pela PF. Espera-se o tempo médio de atendimento de até 60 (sessenta) minutos.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMR = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 2º Nível})$
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência.
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100% dos incidentes atendidos dentro da meta estabelecida). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, para os atendimentos de segundo nível com 240 incidentes, houve a ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 24 possíveis incidentes, o indicador será de 0,90 (conforme demonstrado a seguir), não atendendo o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo TMR. O início do atendimento contar-se-á a partir do momento em que o atendente inicia o diálogo com o solicitante. O término do atendimento é determinado pelo encerramento da ligação, independente do chamado ter sido solucionado ou repassado a outro nível de atendimento.

3.6.1. Exemplo:

A	B	C	D	E	F
Meta do tempo de atendimentos em minutos	Número de chamados	Tempo Máximo de atendimento (minutos) (A x B)	Tempo Total Utilizado nos Atendimentos (minutos)	Tempo excedido nos atendimentos (minutos) (D-C)	Nº de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido (E/A)
60	240	14.400	15.840	1.440	24

$TMR = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 2º Nível})$, ou seja:

$$TMR = 1 - (24/240) = 0,90$$

3.7. Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível – Usuários PF

Tabela 34 –RA2 – 2º Nível - Indicador de Resolução de Atendimento no 2º Nível

Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho de chamados resolvidos dentro do 2º Nível de suporte
Meta a cumprir	Indicador deve ser maior ou igual a 0,7
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 2º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 2º Nível, para avaliação pela PF
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$RA2 = \text{Total de chamados resolvidos pelo 2º Nível} / \text{Total de chamados de 2º Nível}$. No total de chamados resolvidos, devem ser computados apenas os que foram solucionados dentro do prazo previsto para o atendimento de 2º Nível – 60 minutos, caso não seja exigido atendimento presencial, ou nos prazos previstos para os Níveis de Serviço correspondentes, previstos nas Metas para Tempo de Atendimento por Nível de Serviço (vide tabela no item 3.8 abaixo).

	Caso RA2 seja maior ou igual a 0,70, então RA2 será arredondado para 1 (100%).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observações	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,70 (ou seja, maior que 70%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se no total mensal de atendimentos resolvidos no segundo nível houver 600 atendimentos, e apenas 300 foram resolvidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,50 (300/600), e assim não atendeu ao mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo RA2.

3.8. **Indicador de Tempo Médio de Atendimento Presencial – 2º e 3º Nível****Tabela 35 –TMP – Indicador de Tempo Médio de Atendimento Presencial – 2º e 3º Nível**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho do prazo de atendimento presencial de 2º e de 3º Nível
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando, em cada Grau de Severidade e Nível de Serviço, a quantidade de chamados recebidos e a soma dos tempos (em horas) gastos na resolução dos chamados, para avaliação pela PF. Serão usados como referência os valores estipulados na tabela de Níveis de Serviço logo abaixo.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$TMP = 1 - (\text{Número de atendimentos possíveis dentro do prazo excedido} / \text{Total de chamados do 3º Nível})$
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100% dos chamados atendidos dentro dos NS estabelecidos). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se nos atendimentos de terceiro nível houver 300 incidentes com ocorrência de tempo excedente suficiente para atender mais 52 possíveis incidentes, o indicador será de 0,83 (conforme demonstrado a seguir), e assim não atendeu o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo TMP.

3.9. **Metas para tempo de atendimento por NS (Níveis de Serviço)****Tabela 36 – Metas para tempo de atendimento por NS (Níveis de Serviço)**

Classificação	Descrição
Urgente	NS1 – média de até 3 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 6 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 12 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 24 horas ininterruptas para resolução
Importante	NS1 – média de até 4 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 8 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 16 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 32 horas ininterruptas para resolução
Normal	NS1 – média de até 5 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 10 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 20 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 40 horas ininterruptas para resolução
Observação	Considera-se como horas ininterruptas o horário normal de funcionamento das unidades da PF (das 07:00 horas às 19:00 horas, horário de Brasília), com exceção dos chamados classificados como urgente . Os chamados classificados como urgente, mesmo quando efetuados fora dos horários acima, devem ser atendidos prontamente, e, nesse caso, as metas para prazos de atendimento devem ser majoradas em 50%. Assim, para chamados efetuados fora do horário normal de expediente, considerar os seguintes Níveis de Serviços:
Classificação	Prazos de Atendimento para Chamados Efetuados Fora do Horário Normal de Expediente das Unidades da PF

Urgente	NS1 – média de até 4,5 horas ininterruptas para resolução NS2 – média de até 9 horas ininterruptas para resolução NS3 – média de até 18 horas ininterruptas para resolução NS4 – média de até 32 horas ininterruptas para resolução
----------------	--

3.9.1. Exemplo:

A	B	C	D	E	F	G
Grau de Severidade	Meta para tempo de atendimento em horas	Número de incidentes	Tempo Máximo para realizar os atendimentos (horas) (B x C)	Tempo Total Utilizado	Tempo excedido (E – D)	Nº possível de atendim. dentro do prazo excedido (F/B)
NS1 - Urgente	3	25	75	81	6	2
NS2 - Urgente	6	25	150	180	30	5
NS3 - Urgente	12	25	300	360	60	5
NS4 - Urgente	24	25	600	624	24	1
NS1 - Importante	4	30	120	214	94	23,5
NS2 - Importante	8	30	240	256	16	2
NS3 - Importante	16	30	480	512	32	2
NS4 - Importante	32	15	480	512	32	1
NS1 - Normal	5	25	125	130	5	1
NS2 - Normal	10	20	200	220	20	2
NS3 - Normal	20	25	500	550	50	2,5
NS4 - Normal	40	25	1.000	1200	200	5
Total	-	300	-	-	-	52

TMP = 1 – (Número possível de Atendimentos dentro do prazo excedido / Total de chamados do 3º Nível), ou seja:

$$TMP = 1 - (52/300) = 0,83$$

3.10. Indicador de Resolução de Atendimentos no 3º Nível – Usuários PF

Tabela 37 –RA3 – Indicador de Resolução de Atendimento no 3º Nível

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador de desempenho de chamados resolvidos no 3º Nível de suporte
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 1
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de chamados, e a quantidade de chamados resolvidos no 3º Nível de suporte, para avaliação pela PF
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de chamados resolvidos pelo 3º Nível / Total de chamados de 3º Nível No total de chamados resolvidos, devem ser computados apenas os que foram solucionados dentro dos prazos previstos para o atendimento presencial, de acordo com os Níveis de Serviço correspondentes, previstos nas Metas para Tempo de Atendimento por Nível de Serviço (vide tabela no item 3.8 acima).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser igual a 1 (ou seja, de 100%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se num total mensal de resoluções de atendimento de 3º Nível houver 180 atendimentos, e apenas 100 foram resolvidos dentro do prazo previsto, significa que o indicador foi de 0,56 (100/180), e assim não atendeu o mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo RA3

4. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE TIC – SUPORTE DE 3º NÍVEL

4.1. Os serviços afetos ao Suporte de 3º Nível – Suporte à Infraestrutura de TIC – não relacionados com a solução de incidentes ou ao atendimento de solicitações de usuários serão demandados mediante Ordem de Serviço específica, cujos prazos e prioridades serão previamente acordados com a CONTRATADA, pelos GTIC das Delegacias Participantes.

4.2. Para cada serviço contratado são definidos os seguintes indicadores que servirão como base para definição e aferição dos níveis de serviço:

4.2.1. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela Auditoria de TIC da PF, configura-se como não cumprimento do Acordo de Nível de Serviço, sendo neste caso aplicada cláusula específica definida nas sanções administrativas do contrato.

4.3. **Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas no Prazo – 3º Nível****Tabela 38 –OSI – Indicador de Ordens de Serviço Iniciadas No Prazo**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador que tem por objetivo verificar a adequação da quadro técnico alocado para os Serviços de Suporte de 3º Nível
Meta a cumprir	O indicador deve ser maior ou igual a 0,90 (ou seja, maior que 90%).
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de Ordens de Serviço iniciadas no prazo acordado e a quantidade de Ordens de Serviço cuja execução foi iniciada após o prazo acordado.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de OS iniciadas no prazo / (Total de OS iniciadas no prazo + Total de OS iniciadas fora do prazo) NOSI_v - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi iniciado dentro do prazo estabelecido NOSI_f - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi iniciado fora do prazo estabelecido OSI = NOSI_v / (NOSI_v + NOSI_f) Se OSI for maior ou igual a 0,90, será arredondado para 1 (100%).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	Exemplo: Se o total de OS com início de execução previsto para o mês for de 50 e apenas 40 forem efetivamente iniciadas no período, o indicador será de 0,80 (40/50), e a meta mínima não será atendida. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo OSI

4.4. **Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no Prazo – 3º Nível****Tabela 39 –OSC – Indicador de Ordens de Serviço Concluídas no Prazo**

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Indicador que tem por objetivo verificar a eficiência da CONTRATADA
Meta a cumprir	Indicador deve ser igual a 0,9
Instrumento de medição	Caderno Mensal de Serviços (CMS)
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar o relatório mensal de atendimentos do 3º Nível, informando a quantidade total de Ordens de Serviço concluídas no prazo acordado e a quantidade de Ordens de Serviço cuja execução foi concluída após o prazo acordado.
Periodicidade de avaliação	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Total de OS concluídas no prazo / (Total de OS concluídas no prazo + Total de OS concluídas fora do prazo) NOSC_v - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi concluído dentro do prazo estabelecido NOSC_f - Número de Ordens de Serviço (OS) cujo atendimento foi concluído fora do prazo estabelecido OSC = NOSC_v / (NOSC_v + NOSC_f) Caso OSC seja maior ou igual a 0,90, então OSC será arredondado para 1 (100%).
Início de Vigência	Início da Operação
Fator de redução	Será aplicado à CONTRATADA fator de redução do valor pago e/ou rescisão previsto neste Termo de Referência
Observação	No item “meta a cumprir”, o indicador deve ser maior ou igual a 0,90 (ou seja, maior que 90%). Assim, por exemplo, no mecanismo de cálculo, se o total de Ordens de Serviço com final de execução previsto para ocorrer no mês for de 50 e apenas 40 tiverem sido efetivamente concluídas no período, significa que o indicador foi de 0,80 (40/50), e assim não atendeu ao mínimo. O valor apurado será utilizado na fórmula para cálculo do Percentual de Redução (Perc _{RED}), no campo OSC



Documento assinado eletronicamente por **DENIR VALENCIO DE CAMPOS, Perito(a) Criminal Federal**, em 08/07/2021, às 11:26, 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 **LIVIA MARIA BIZZOTTO CORREA, Agente de Polícia Federal**, em 08/07/2021, às 11:31, 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 **LUCI DE ANDRADE CRUZ, Gestor Financeiro**, em 08/07/2021, às 12:15, 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 13/07/2021, às 00:21, 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 http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **19213177** e o código CRC **35EF47F3**.

Referência: Processo nº 08389.001395/2021-03

SEI nº 19213177