



ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

1 MÉTRICAS PARA OS SERVIÇOS REFERENTES AO GRUPO 01 - SERVICE DESK - 1º E 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO

1.1 Índice de chamados solucionados no prazo – Por Prioridade (ICSP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que o chamado sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados. Monitorar o desempenho das equipes do Service Desk em relação à resolução de chamados conforme as metas estabelecidas.

Índice exigido: Meta Global 85%.

Os prazos de solução serão mensurados individualmente conforme a tabela abaixo:

Tipo	Prioridades	Meta
Incidentes	Altíssima e Alta	85%
Incidentes	Média e Baixa	80%
Solicitação de Serviços	Altíssima e Alta	85%
Solicitação de Serviços	Média e Baixa	80%

Cálculo: ICSP = TCDM/TCRM *100

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados solucionados no prazo – Por Prioridade	Ajuste na Fatura
$\geq 85\%$	0,00%
$85\% < x \geq 80\%$	0,50%
$80\% < x \geq 75\%$	1,00%
$75\% < x \geq 70\%$	1,50%
$70\% < x \geq 65\%$	2,00%
$< 65\%$	2,50%

1.2 Índice de chamados iniciados no prazo - reação (ICIP)

Conceito: O tempo de reação é constituído pelo tempo percorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável.

O tempo de início de atendimento encontra-se no ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Contribuir com a agilidade e o pronto atendimento de chamados registrados.

Índice exigido: Meta Global 80%.

Fonte: GLPI



Período: Mensal

Cálculo: $ICIP = TCIP/TCRM * 100$

TCIP = Total de chamados iniciados no prazo

TCRM = Total de chamados registrados no mês

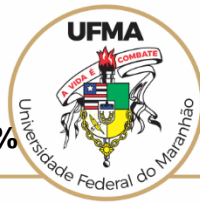
Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados iniciados no prazo (Reação)	Ajuste na Fatura
$\geq 80\%$	0,00%
$80\% < x \leq 75\%$	0,25%
$75\% < x \leq 70\%$	0,50%
$70\% < x \leq 65\%$	1,00%
$65\% < x \leq 60\%$	1,50%
$< 60\%$	2,00%

1.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Conceito: O tempo médio de atendimento é a média de duração das ligações entre o técnico de atendimento e o usuário.

Propósito: Garantir os níveis de serviços acordados de acordo com as metas estabelecidas e prever o acúmulo de ligações em fila de espera.



Índice exigido: Meta Global 85%

Tempo inferior a 5 minutos.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: $TMA = QLDP/QTL * 100$

QLDP = Quantidade total de ligações dentro do Prazo

QTL = Quantidade total de ligações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Tempo Médio de Atendimento	Ajuste na Fatura
$\geq 85\%$	0,00%
$85\% < x \geq 80\%$	0,50%
$80\% < x \geq 75\%$	1,00%
$75\% < x \geq 70\%$	1,50%
$70\% < x \geq 65\%$	2,00%
$< 65\%$	2,50%

1.4 Tempo médio de espera (TME)

Conceito: Tempo percorrido em fila de espera desde o início da chamada telefônica até que seja atendida pelo técnico de atendimento.

Propósito: Monitorar a disponibilidade do serviço de atendimento do Service Desk



Índice exigido: Meta Global 85%

Tempo de espera inferior a 30 segundos.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: $TME = QLDP/QTL * 100$

QLDP = Quantidade total de ligações dentro do Prazo

QTL = Quantidade total de ligações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Tempo médio de espera	Ajuste na Fatura
$\geq 85\%$	0,00%
$85\% < x \leq 80\%$	0,50%
$80\% < x \leq 75\%$	1,00%
$75\% < x \leq 70\%$	1,50%
$70\% < x \leq 65\%$	2,00%
$< 65\%$	2,50%

1.5 Taxa de abandono (TAB)

Conceito: Quantidade de ligações abandonadas na fila de espera pelo usuário sem receber atendimento com tempo superior a 30 segundos.

Propósito: Manter a qualidade e a agilidade do atendimento do Service Desk.



Índice exigido: Meta Global 85%

Inferior a 5% de abandono.

Fonte: Solução de Telefonia do Service Desk

Período: Mensal

Cálculo: $TAB = QTLA / QTL * 100$

QTLA = Quantidade total de ligações abandonadas superior a 30 segundos.

QTL = Quantidade total de ligações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Taxa de abandono	Ajuste na Fatura
$\geq 85\%$	0,00%
$85\% < x \leq 80\%$	0,25%
$80\% < x \leq 75\%$	0,50%
$75\% < x \leq 70\%$	1,00%
$70\% < x \leq 65\%$	1,50%
$< 65\%$	2,00%

1.6 Índice de chamados reabertos (ICR)

Conceito: Chamados reabertos são chamados solucionados pelas equipes do Service Desk e foram reabertos pelos usuários.



Propósito: Manter a qualidade do serviço do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Índice exigido: Inferior a 2% de chamados reabertura.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $TCR/TCS * 100$

TCR = Total de chamados reabertos no mês

TCS = Total de chamados solucionados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados reabertos	Ajuste na Fatura
$\leq 2\%$	0,00%
$2\% > x \leq 5\%$	0,25%
$5\% > x \leq 8\%$	0,50%
$8\% > x \leq 10\%$	1,00%
$10\% > x \leq 12\%$	1,50%
$> 12\%$	2,00%

1.7 Índice de chamados solucionados por atendimento remoto (ICSAR)

Conceito: Chamados elegíveis atendidos por meio da ferramenta de acesso remoto sem a necessidade de escalação para o atendimento presencial.

Propósito: Acompanhar o desempenho da equipe do 1º Nível de atendimento com a efetividade do atendimento remoto.



Índice exigido: 75% de chamados elegíveis solucionados no 1º Nível de atendimento

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICSAR = TCRN1/TCE * 100$

TCRN1 = Total de chamados elegíveis registrados para o 1º Nível de atendimento.

TCE = Total de chamados elegíveis não escalados para o 2º Nível de atendimento

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de chamados solucionados por atendimento remoto	Ajuste na Fatura
$\geq 75\%$	0,00%
$75\% < x \geq 70\%$	0,25%
$70\% < x \geq 65\%$	0,50%
$65\% < x \geq 60\%$	1,00%
$60\% < x \geq 55\%$	1,50%
$< 55\%$	2,00%

1.8 Índice de Satisfação dos Usuários (ISU)

Conceito: O índice de satisfação é mensurado a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada chamado solucionado, conforme sua perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.

Propósito: Mensurar a qualidade dos serviços prestados pelo Service Desk.



Índice exigido: 80% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo:

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ISU = TPRS/TPS * 100$

TPRS = Soma de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito

TPS = Total de pesquisas respondidas

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Satisfação dos Usuários	Ajuste na Fatura
$\geq 80\%$	0,00%
$80\% < x \geq 75\%$	0,25%
$75\% < x \geq 70\%$	0,50%
$70\% < x \geq 65\%$	1,00%
$65\% < x \geq 60\%$	1,50%
$< 60\%$	2,00%



1.9 Índice de solução sem escalonamento – Global (ISE)

Conceito: Chamados solucionados sem a necessidade do auxílio de escalonamento a outros níveis de suporte externos ao Service Desk.

Propósito: Acompanhar a efetividade do atendimento do Service Desk diante dos chamados abertos

Índice exigido: 95% dos chamados solucionados sem escalonamento.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

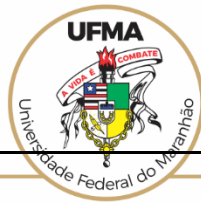
Cálculo: $ISE = TCE/TCASD * 100$

TCE = Total de chamados não escalonados para outros níveis fora do Service Desk.

TCASD = Total de chamados abertos para o Service Desk

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de solução sem escalonamento	Ajuste na Fatura
≥95%	0,00%
95% < x ≥ 90%	0,25%
90% < x ≥ 85%	0,50%
85% < x ≥ 80%	1,00%
80% < x ≥ 75%	1,50%
< 70%	2,00%



1.10 Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento (IABC)

Conceito: Serão considerados os artigos de conhecimento/revisão de artigos que contenha informações relevantes para o autoatendimento ou atendimento do usuário ou técnico, disponível da Base de Conhecimento e que seja homologado pelo cliente.

Propósito: Manter a Base de Conhecimento com o máximo de informações atualizada, com o intuito de facilitar o autoatendimento e a padronização de atendimento técnicos.

Índice exigido: 10 artigos/mês

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: IABC = TAPU + TAPT

TAPU - Total de artigos aprovados e publicados para usuários.

TAPT - Total de artigos aprovados e publicados para atendimentos técnicos.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento	Ajuste na Fatura
≥ 10 artigos	0,00%
10 artigos < x ≥ 8 artigos	0,25%
8 artigos < x ≥ 6 artigos	0,50%
6 artigos < x ≥ 4 artigos	1,00%
2 artigos < x ≥ 1 artigos	1,50%



1.11 Índice de Relatórios Gerenciais Entregues (IRGE)

Conceito: Os Relatórios Gerenciais obrigatórios estão definidos no ANEXO VII – MODELO DE RELATÓRIO MENSAL, e serão considerados entregue os relatórios disponibilizados no repositório da UFMA.

Propósito: Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos, para acompanhamento mensal e diário.

Índice exigido: 100% dos relatórios entregue no prazo acordado.

O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subsequente.

Fonte: GLPI / Solução de Telefonia do Service Desk / Repositório do cliente.

Período: Mensal

Cálculo: $IRGE = TRE / TRO * 100$

TRE = Total de Relatórios Entregues.

TRO = Total de Relatórios Obrigatórios

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Relatórios Gerenciais Entregues	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
$100\% < x \geq 90\%$	0,25%
$90\% < x \geq 85\%$	0,50%

$80\% < x \leq 75\%$	1,50%
$< 70\%$	2,00%

1.12 Índice de Reposição de Profissionais Exclusivos (IRP)

Conceito: Entende-se por reposição, toda troca de profissional, seja por motivos da contratada ou por solicitação do cliente, onde deverá seguir as regras contratuais de perfis ANEXO IV - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Os seguintes perfis, são considerados exclusivos: Gerente da Central/Supervisor, Preposto, Analista de Qualidade

Propósito: Manter a qualidade do atendimento, em caso de rotatividade de profissionais.

Índice exigido: 10 dias para reposição de profissional.

Fonte: Lista de Contratados

Período: Eventual

Cálculo: IRP = DCNP - DDPA

DDPA – Data de Desligamento de Profissional Anterior

DCNP – Data de Contratação Novo Profissional

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Reposição de Profissionais Exclusivos	Ajuste na Fatura
---	------------------



10 dias > x ≤ 15 dias	0,50%
15 dias > x ≤ 20 dias	1,00%
20 dias > x ≤ 30 dias	1,50%
30 dias > x ≤ 35 dias	2,00%
> 35 dias	2,50%

1.13 Índice de Capacitação dos Profissionais (ICP)

Conceito: Entende-se por capacitação do profissional, o repasse de todo o conhecimento necessário para que profissional possa realizar o atendimento devido, onde será mensurado através de avaliação aplicada pelo cliente.

Propósito: Manter profissionais capacitados para efetuar o atendimento, mantendo qualidade e padronização nos atendimentos.

Índice exigido: 7 dias após a contratação

Fonte: GLPI

Período: Eventual

Cálculo: ICP = DIP – DAA

DIP = Data de início do profissional



DAA = Data de aprovação em avaliação

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Capacitação dos Pro- fissionais	Ajuste na Fatura
≤ 7 dias	0,00%
7 dias > x ≤ 12 dias	0,50%
12 dias > x ≤ 17 dias	1,00%
23 dias > x ≤ 28 dias	1,50%
28 dias > x ≤ 32 dias	2,00%
> 37 dias	2,50%

1.14 Índice de Qualidade de Atendimento e Relatórios (IQAR)

Conceito: Entende-se por Inconformidade de Informações, todo resultado de atendimento fornecido pela Contratada que não esteja conforme o acordado com a Contratante. Como falha no atendimento de chamados, inconsistências em relatórios.

Propósito: Garantir a conformidade das informações passadas pela Contratada.

Índice exigido: 100%

Fonte:

Qualidade de Atendimento: GLPI / Solução de Telefonia do Service Desk

Relatórios: Relatórios disponibilizados pela Contratada



Período: Eventual

Cálculo: $IQAR = QIC/QI * 100$

QIC = Quantidade de Informações em Conformidade

QI = Quantidade de Informações

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Índice de Relatórios Gerenciais Entregues	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
$100% < x \geq 90%$	0,25%
$90% < x \geq 85%$	0,50%
$85% < x \geq 80%$	1,00%
$80% < x \geq 75%$	1,50%
$< 70%$	2,00%

2 MÉTRICAS PARA OS SERVIÇOS REFERENTES AO GRUPO 02 - MONITORAMENTO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAES-TRUTURA DE TIC - 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO

2.1 Índice de Disponibilidade dos Serviços (IDS)

Conceito: Os serviços deverão permanecer disponíveis e operacionais, salvo as indisponibilidades por manutenções ou programadas.

Propósito: Garantir que a contratada atue para manter a disponibilidade dos serviços.

Índice exigido: 99% de disponibilidade dos serviços



Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IDS = THD/THM * 100$

THD = Total de Horas Disponíveis

THM = Total de Horas Mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 99\%$	0,00%
$99\% < x \geq 80\%$	2,50%
$80\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Relatórios: Disponibilidade mensal dos serviços.

2.2 Índice de Incidentes Solucionados no Prazo – Solução (IISP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que o chamado sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços com de acordo com as metas estabelecidas.



Índice exigido: Os prazos de solução serão mensurados individualmente conforme a tabela abaixo:

Tipo	Prioridades	Meta
Incidentes	Altíssima e Alta	99%
Incidentes	Média e Baixa	97%

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IISP = TISP/TIRM * 100$

TISP = Total de Incidentes solucionados no prazo

TIRM = Total de Incidentes registrados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Altíssima e Alta		Média e Baixa	
Resultado apurado	Ajuste na Fatura	Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 97\%$	0,00%	$\geq 95\%$	0,00%
$97\% < x \geq 95\%$	2,50%	$95\% < x \geq 90\%$	2,50%
$95\% < x \geq 85\%$	3,00%	$90\% < x \geq 80\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%	$80\% < x \geq 70\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%	$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%	$< 65\%$	4,50%



Relatórios: Total de incidentes solucionados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido).

2.3 Índice de Requisições Solucionadas no Prazo – Solução (IRSP)

Conceito: Será compreendido como tempo de atendimento, o tempo percorrido desde o momento que a requisição sensibilizar a fila de atendimento da Contratada até o momento da alteração de status para “Solucionado”.

Os prazos para atendimento serão determinados conforme o ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Propósito: Garantir que a Contratada execute os níveis de serviços acordados, desempenhando os serviços de acordo com as metas estabelecidas.

Índice exigido: Os prazos de solução serão mesurados individualmente conforme a tabela abaixo:

Tipo	Prioridades	Meta
Solicitação de Serviços	Altíssima e Alta	99%
Solicitação de Serviços	Média e Baixa	97%

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $IRSP = TRSP / TRRM * 100$

TRSP = Total de requisições solucionadas no prazo

TRRM= Total de requisições registradas no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:



Resultado apurado	Ajuste na Fatura	Resultado apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 97\%$	0,00%	$\geq 95\%$	0,00%
$97\% < x \geq 95\%$	2,50%	$95\% < x \geq 90\%$	2,50%
$95\% < x \geq 85\%$	3,00%	$90\% < x \geq 80\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%	$80\% < x \geq 70\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%	$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%	$< 65\%$	4,50%



Relatórios: Total de requisições solucionadas no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

4 Índice de Chamados Iniciados no Prazo – Reação (ICIP)

Conceito: O tempo de reação é constituído pelo tempo percorrido entre o registro do chamado (incidentes e requisições) e o início de atendimento pela área técnica responsável.

Propósito: Contribuir com a agilidade e o pronto atendimento de chamados registrados.

Índice exigido: 90% dos chamados dentro do prazo.

O tempo de início de atendimento encontra-se no ANEXO VII – CATÁLOGO DE SERVIÇOS STI - UFMA

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICIP = TCIP/TCRM * 100$

TCIP = Total de chamados iniciados no prazo

TCRM = Total de chamados registrados no mês

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:



Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥90%	0,00%
90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

Relatórios: Total de chamados iniciados no prazo contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

2.5 Índice de Chamados Reabertos (ICR)

Conceito: Chamados reabertos são aqueles solucionados pelas equipes especializadas e que foram reabertos pelos usuários.

Propósito: Manter a qualidade do serviço prestado.

Índice exigido: Índice inferior a 2% de chamados reabertos.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICR = TCR/TCS * 100$

TCR = Total de chamados reabertos no mês

TCS = Total de chamados solucionados no mês



Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\leq 2\%$	0,00%
$2\% > x \leq 5\%$	2,50%
$5\% > x \leq 8\%$	3,00%
$8\% > x \leq 10\%$	3,50%
$10\% > x \leq 12\%$	4,00%
$> 12\%$	4,50%

Relatórios: Total chamados reabertos contendo o tempo de reação e o tempo de solução, bem como a apuração individual do atendimento (Atingido ou Não atingido)

2.6 Índice de Satisfação dos Atendimentos (ISA)

Conceito: O índice de satisfação é mensurado a partir das notas de avaliação que o usuário atribui a cada chamado solucionado, conforme sua perspectiva de qualidade do atendimento. A pesquisa é realizada em formato eletrônico e automatizado, podendo ser classificado de 0 a 10 e ter uma ou mais perguntas.

Propósito: Mensurar a qualidade dos serviços prestados

Índice exigido: 80% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo:



- **Muito satisfeito (9-10)**
- **Satisfeito (8-7)**
- **Regular (5-6)**
- **Insatisfeito (4-3)**
- **Muito insatisfeito (0-1-2)**

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: ISA = $\frac{SPR}{TPS} * 100$

SPR = Soma de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito

TPS = Total de Pesquisas respondidas

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 80\%$	0,00%
$80\% < x \geq 75\%$	2,50%
$75\% < x \geq 70\%$	3,00%
$70\% < x \geq 65\%$	3,50%
$65\% < x \geq 60\%$	4,00%
$< 60\%$	4,50%

Relatórios: Relatório contendo a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados pela CONTRATADA (pesquisa passiva, realizada pelos usuários após a conclusão de um atendimento)



2.7 Índice de Conformidade dos Ativos de TI (ICAT)

Conceito: Os ativos de TI que são gerenciáveis (conforme definido pelo processo) deverão manter sua conformidade em nível de integridade das informações e atualizações de versões e pacotes dos ativos de TI.

Propósito: Assegurar que o parque tecnológico da Universidade esteja atualizado com as versões mais recentes e manter os dados íntegros e confiáveis, garantindo também que toda alteração seja registrada no CMDB.

Índice exigido: 95% de conformidade dos Ativos de TI

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ICAT = TAGC / TAG * 100$

TAGC = Total de ativos gerenciados em conformidade no parque da UFMA.

TAG = Total de ativos gerenciados.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥90%	0,00%
90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 75%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%



Relatórios: Relatório de conformidade dos Ativos de TI (conforme definido pelo processo)

2.8 Índice de Mudanças Executadas com Sucesso (TMES)

Conceito: Este índice apura a efetividade de uma mudança observando se o objetivo da mudança foi atingido conforme descrito em seu planejamento.

Propósito: Contribuir para que as mudanças sejam planejadas com objetivos claros e com assertividade.

Índice exigido: 95 % de mudanças executadas com sucesso.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $TMES = TMS / TMR * 100$

TMR = Total de Mudanças Registradas

TMS = Total de Mudanças com sucesso

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado apurado	Ajuste na Fatura
≥95%	0,00%
95% < x ≥ 90%	2,50%
90% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%



Relatórios: Total de Mudanças realizadas no mês por status de conclusão (bem-sucedida, malsucedida, interrompida, etc.) e artefatos.

2.9 Índice de Artigos Publicados na Base de Conhecimento (IABC)

Conceito: O conhecimento, geralmente composto de diferentes tipos e formatos, é armazenado em unidades conhecidas como artigos de conhecimento.

Cada artigo resgata uma questão, um problema, uma situação, e, usando um modelo apropriado, documenta a experiência de resolver o problema, ou, equacionar a questão, fornecendo informações referenciais que serão para o atendimento do usuário ou técnico.

Propósito: A CONTRATADA deverá criar e atualizar artigos de conhecimento, relacionados aos serviços previstos no escopo do contrato.

Os artigos de conhecimento a serem gerados, atualizados ou excluídos (mediante justificativa) devem ter relação com algum serviço aos quais estejam dentro do ranque dos mais utilizados e/ou impactados.

Índice exigido:

10 artigos/mês para incidentes ou problemas

10 artigos/mês para requisições ou mudanças

Fonte: GLPI



Período: Mensal

Cálculo: IABC = TAPI + TAPR

TAPI - Total de artigos aprovados e publicados para incidentes/problemas.

TAPR - Total de artigos aprovados e publicados para requisições/mudanças.

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≥90%	0,00%
90% < x ≥ 80%	2,50%
80% < x ≥ 85%	3,00%
85% < x ≥ 75%	3,50%
75% < x ≥ 65%	4,00%
< 65%	4,50%

2.10 Índice de Solução Definitiva Encontrada (ISDE)

Conceito: Conforme processo do Gerenciamento de Problemas, a contratada pode prover soluções de contorno e/ou solução definitiva dos problemas solucionados por ela. O indicador considera como solução definitiva, toda solução que resolva causa raiz do problema e implantada no ambiente de produção após os testes necessários.

Problemas que não tenha sua solução definitiva implantada por definição do cliente não entrarão no indicador citado.

Propósito: Prover solução definitiva para os problemas encaminhados pelo processo de Gerenciamento de Problemas



Índice exigido: 95% de solução de solução definitiva cadastradas na base de conhecimento para os problemas encaminhados aos grupos de suporte.

Fonte: GLPI

Período: Mensal

Cálculo: $ISDE = TSD / TPR * 100$

TPR = Total de Problemas Relatados

TSD = Total de Solução Definitiva

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$\geq 95\%$	0,00%
$95\% < x \geq 80\%$	2,50%
$80\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 75\%$	3,50%
$75\% < x \geq 65\%$	4,00%
$< 65\%$	4,50%

Relatórios: Total de chamados resolvidos no mês com solução definitiva para o problema.



2.11 Índice de Relatórios Entregues (IRE)

Conceito: Os relatórios obrigatórios estão definidos no anexo ANEXO VII - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL, e serão considerados entregues disponibilizados no repositório da Universidade, sendo que a formatação dos relatórios e gráficos de maneira a possibilitar a identificação dos índices exigidos para respectiva apuração deverá ser feita pela CONTRATADA e aprovada pela STI.

O prazo para entrega para os relatórios do tipo Mensal é do 5º dia útil do mês subsequente.

Propósito: Garantir a disponibilidade das informações contidas nos relatórios exigidos para acompanhamento mensal e diário.

Índice exigido: 100% dos relatórios entregue no prazo acordado.

Período: Mensal

Cálculo: $IRE = TRE / TRO * 100$

TRO = Total de Relatórios Obrigatórios

TRE = Total de Relatórios Entregues

Glosa: Em caso de inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração poderá sofrer ajuste, de acordo com a tabela abaixo:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
100%	0,00%
$100\% < x \geq 90\%$	2,50%
$90\% < x \geq 85\%$	3,00%
$85\% < x \geq 80\%$	3,50%
$80\% < x \geq 75\%$	4,00%



< 70%

4,50%

Relatórios: Índice de relatórios obrigatórios entregues de acordo com o definido com a CONTRATANTE

2.12 Índice de Reincidência de Descumprimento de Indicadores (IRDI)

Finalidade: Aferir os indicadores estão sendo cumpridos

Metas a cumprir: Todos os indicadores devem ser cumpridos

Critério de Medição: Número de vezes que um mesmo indicador está sendo descumprido

Forma de Acompanhamento: Através do registro da abertura das solicitações.

Período: Trimestral

Cálculo: $IRDI = IRDI \geq 1$

Início de Vigência: O IRDI começará a ser aferido após 03 meses da assinatura do contrato.

Glosa:

Conforme as faixas de ajustes definidas a seguir:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
≤ 0	0,00%
$1 > x \leq 5$	2,50%
$5 > x$	5,00%

Passível, ainda, a penalidade de multa por descumprimento parcial do Contrato.

Relatórios: A glosa será aplicada conforme as faixas de ajustes definidas para o IRDI para cada atividade atrasada.



2.13 Índice de Rotatividade de Profissionais.

Conceito: O indicador de Rotatividade dos profissionais é responsável por aferir a substituição dos profissionais durante a execução do CONTRATO em curto prazo de tempo.

Propósito: Garantir baixa rotatividade de profissionais a fim de evitar o tempo gasto na transferência de conhecimento e outros prejuízos na execução, de forma que a empresa garanta as condições mínimas que sejam favoráveis a manutenção do profissional no contrato, como por exemplo: Salários compatíveis com a média do mercado, capacitações e outros benefícios

Índice exigido: 5%.

Fonte: Lista de contratados

Período: Mensal

Cálculo: $IRP = TPS / TP * 100$

TPS = Total de Profissionais Substituídos

TP = Total de Profissionais

Glosa: Conforme as faixas de ajustes definidas a seguir:

Resultado Apurado	Ajuste na Fatura
$5\% < x \leq 15\%$	2,50%
$15\% < x \leq 25\%$	3,00%
$25\% < x \leq 35\%$	3,50%
$35\% < x \leq 50\%$	4,00%
$< 50\%$	4,50%