



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE__

ANEXO - EPC - STI

AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS
(PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI [0002171-44.2024.6.25.8000](#))

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar tópicos alterados)	OBSERVAÇÕES (se couber)
Versão 1 (1649277)	conforme data de assinatura	Integrantes técnicos e demandantes	1ª versão	Controle de versões para registro de alterações efetuadas no artefato por outras unidades e consolidadas no documento final emitido.

INTEGRANTES DEMANDANTES	INTEGRANTES TÉCNICOS
Fernando de Souza Lima (titular) Martha Coutinho de Faria Alves (substituta)	Walter Alves de Oliveira Filho (titular) Cosme Rodrigues de Souza (substituto)

1. INTRODUÇÃO

1.1 O procedimento a ser adotado visando à avaliação do resultado relativo à contratação de serviços técnicos para operação de central de atendimento à(ao)s usuária(o)s (Service Desk), incluindo atendimento e suporte presencial de 1º e 2º níveis, encontra-se descrito neste documento e deverá ser efetuado periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, com base nos relatórios de prestação de serviços (RPS) encaminhados mensalmente à Gestão da Execução do Contrato.

2. OBJETIVO

2.1 Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela(o) CONTRATADA(O) na execução do Contrato.

2.2 Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a(o) CONTRATADA(O) deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do Contrato, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.
- d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

3. REGRA GERAL

3.1 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

3.1.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá apresentar mensalmente o Relatório Prestação de Serviços (RPS) para comprovação e fiscalização dos serviços prestados e avaliação dos níveis mínimos de serviços.

3.1.2 Os indicadores de níveis mínimos estão detalhados na tabela abaixo:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS	
Indicador	01 - Índice de Primeira Resposta
Descrição	Percentual de chamados recebidos/registrados no 1º nível de atendimento e escalados dentro do prazo de primeira resposta.
Métrica	Quantidade de Chamados Encaminhados no Mês (CEM)
Prazo	30 (trinta) minutos
Meta	75% dos chamados abertos no período
Cálculo	$IPR = (TRG/TC) \times 100$ <p>IPR - Índice de Primeira Resposta TRG - Total de chamados recebidos/registrados no 1º nível que foram escalados dentro do prazo. TC - Total do chamados do período</p>
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	02 - Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 (Severidade baixa)
Descrição	Percentual de chamados com severidade baixa
Métrica	Quantidade de Chamados Solucionados Dentro do Prazo (CSDP)
Prazo	12 (doze) horas contadas do recebimento do chamado
Meta	75% dos chamados solucionados dentro do prazo
Cálculo	$IRCP1 = (TC - TCSF)/100$ <p>IRCP1 - Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 TC – Total de Chamados escalados para o 2º nível no mês de referência TCSF – Total de Chamados Solucionados ou Fechados no mês de referência</p>
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	03 – Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 (Severidade média)
Descrição	Percentual de chamados com severidade média
Métrica	Quantidade de Chamados Solucionados Dentro do Prazo (CSDP)
Prazo	8 (oito) horas contadas do recebimento do chamado
Meta	80% dos chamados solucionados dentro do prazo
Cálculo	$IRCP2 = (TC - TCSF)/100$ <p>IRCP2-Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 TC – Total de Chamados escalados para o 2º nível no mês de referência TCSF – Total de Chamados Solucionados ou Fechados no mês de referência</p>
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal

Indicador	04 – Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 (Severidade alta)
Descrição	Percentual de chamados com severidade alta
Métrica	Quantidade de Chamados Solucionados Dentro do Prazo (CSDP)
Prazo	4 (quatro) horas contadas do recebimento do chamado
Meta	85% dos chamados solucionados dentro do prazo
Cálculo	$\text{IRCP3} = (\text{TC} - \text{TCSF}) / 100$ IRCP3-Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 TC – Total de Chamados escalados para o 2º nível no mês de referência TCSF – Total de Chamados Solucionados ou Fechados no mês de referência
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	05 – Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 (Severidade crítica)
Descrição	Percentual de chamados com severidade crítica
Métrica	Quantidade de Chamados Solucionados Dentro do Prazo (CSDP)
Prazo	2 (duas) horas contadas do recebimento do chamado
Meta	90% dos chamados solucionados dentro do prazo
Cálculo	$\text{IRCP4} = (\text{TC} - \text{TCSF}) / 100$ IRCP4 – Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 TC-Total de Chamados escalados para o 2º nível no mês de referência TCSF – Total de Chamados Solucionados ou Fechados no mês de referência
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal
Indicador	06 - Índice de Ineficiência de Resolução
Descrição	Percentual de eventos em que a(o) usuária(o) recusa a solução de um chamado, quando não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento
Métrica	Quantidade de eventos de recusas de solução de chamados (ERSC)
Prazo	Intervalo temporal contido no mês
Meta	90% dos chamados resolvidos sem que haja recusa de solução por parte da(o)s usuária(o)s no prazo de 5 cinco dias.
Cálculo	$\text{IIR} = (\text{TC} - \text{TERS}) \times 100$ IIR – Índice de Ineficiência de Resolução dos chamados TC – Total de Chamados solucionados ou fechados no mês de referência TERS – Total de Eventos de Recusa de Solução ocorridos no conjunto de chamados solucionados ou fechados no mês de referência
Instrumento de medição	Relatórios e ferramenta de GSTI
Periodicidade de Aferição	Mensal

Tabela 1 - Níveis Mínimos de Serviços

3.1.3 A análise dos resultados relativos aos Níveis Mínimos de Serviço alcançados pela(o) CONTRATADA(O) poderá resultar em descontos (glosas), caso não tenham sido atingidas as metas estabelecidas, conforme tabela abaixo:

Indicador NMS		Faixas de aplicação de desconto	Percentual de desconto
01	Índice de primeira resposta (IPR)	Abaixo de 75% até 70%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 70% até 65%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 65%	0,35% sobre o valor mensal do serviço
02	Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 (Severidade baixa)	Abaixo de 75% até 70%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 70% até 65%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 65%	0,35% sobre o valor mensal do serviço
03	Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 (Severidade média)	Abaixo de 80% até 75%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 75% até 70%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 70%	0,35% sobre o valor mensal do serviço
04	Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 (Severidade alta)	Abaixo de 85% até 80%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 80% até 75%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 75%	0,35% sobre o valor mensal do serviço
05	Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 (Severidade crítica)	Abaixo de 90% até 85%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 85% até 80%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 80%	0,35% sobre o valor mensal do serviço
06	Índice de Ineficiência de Resolução	Abaixo de 90% até 85%	0,15% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 85% até 80%	0,25% sobre o valor mensal do serviço
		Abaixo de 80%	0,35% sobre o valor mensal do serviço

Tabela 2 - Glosas do NMS

3.1.4 Os descontos (glosas) deverão ser efetuados na fatura do mês de apuração.

3.1.5 As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que aconteceram, quando chegarem ao conhecimento da Equipe de Gestão, deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas e, caso necessário, aplicados os descontos.

3.1.6 Os descontos (glosas) provenientes do não atingimento de indicadores poderão ser aplicados cumulativamente (descontos pelo descumprimento de mais de um indicador no mesmo mês).

3.1.7 Quaisquer indicadores impactados negativamente por problemas comprovadamente causados pelo CONTRATANTE ou por outros fatores de força maior devidamente justificados não serão motivo para aplicação de glosas à(o) CONTRATADA(O).

3.1.8 Também não serão motivos de aplicação de glosas os indicadores influenciados negativamente por:

a) Incidentes cuja solução depende de outra(o) contratada(o) para a conclusão da manutenção, a exemplo: link de comunicação; e

b) Incidentes em equipamentos que dependam dos serviços em garantia para a solução do problema.

3.1.8.1 Os motivos que levaram ao não cumprimento dos indicadores devem ser assentados na ferramenta de gestão para fins de apuração e auditoria.

3.1.9 A(O) CONTRATADA(O) será ouvida, no prazo de 3 (três) dias, proporcionando o contraditório, quando o CONTRATANTE finalizar o processo de apuração a fim de que aquela(e) (CONTRATADA(O)) apresente eventuais justificativas, cabendo ao CONTRATANTE a decisão final.

3.1.9.1 Em caso de negativa por parte do CONTRATANTE quanto à receptividade da motivação, proceder-se-á com os descontos.

3.1.10 Havendo o descumprimento dos indicadores por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternadamente no decurso de 12 (doze), as glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente às Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à(ao) CONTRATADA(O).

3.1.11 Os descontos também estarão sujeitos aos fatores de redução determinados durante o Período de Adaptação Operacional (PAO).

3.2 TERMOS DE SERVIÇOS

3.2.1. Além dos indicadores serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos *termos de serviço* estabelecidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas sempre que detectadas pela Equipe de Gestão.

Termo de Serviço	Referência	Pontuação
Suspender ou interromper, sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas, ou ainda, repassar informações incorretas, incompletas ou irrelevantes aos usuários	Por ocorrência	10
Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades, etc) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
Realizar pausa ou cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	100
Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
Perder dados ou informações corporativas.	Por ocorrência	200
Deixar de aplicar ou aplicar de forma incorreta as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	100
Alocar ou manter profissionais que não possuam os conhecimentos, cursos ou certificações exigidos no anexo "REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL".	Por ocorrência	200

Tabela 3 - Termos de Serviços

3.2.2 As ocorrências serão apuradas sempre que chegarem ao conhecimento da Equipe de Gestão e deverão ser imediatamente registradas, verificadas e investigadas.

3.2.3 A(O) CONTRATADA(O) será ouvida, no prazo de 3 (três) dias, proporcionando o contraditório, quando o CONTRATANTE finalizar o processo de apuração a fim de que aquela(e) (CONTRATADA(O)) apresente eventuais justificativas, cabendo ao CONTRATANTE a decisão final.

3.2.4 Cada ponto corresponderá a 0,05 % do valor devido pela prestação dos serviços no mês em que se deu a ocorrência.

3.2.5 Constatada a necessidade de aplicação das glosas, a Equipe de Gestão aplicará o desconto equivalente à pontuação do item apurado, no limite máximo de 30% do pagamento mensal à(ao) CONTRATADA(O).

3.2.6 Os descontos (glosas) deverão ser efetuados na fatura do mês em que for concluída a apuração.

3.2.7 As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais.

4. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

<i>Documento assinado eletronicamente</i> Fernando de Souza Lima Integrante Demandante	<i>Documento assinado eletronicamente</i> Cosme Rodrigues de Souza Integrante Técnico Substituto
---	--



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA**, Técnica(o) **Judiciária(o)**, em 07/03/2025, às 10:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **COSME RODRIGUES DE SOUZA**, Coordenador(a), em 07/03/2025, às 10:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **1649277** e o código CRC **35AA6C4A**.

0002171-44.2024.6.25.8000

1649277v38

Criado por 016723382143, versão 38 por 063011290884 em 07/03/2025 10:07:35.