



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARÁ

Anexo

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

A contratação dos serviços de infraestrutura de TIC para o Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA) adota o modelo de Nível Mínimo de Serviço (NMS), conforme as diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 e a Lei nº 14.133/2021. Esse modelo, respaldado pelo Entendimento III do TCU na [Nota Técnica 06/2010](#) busca garantir que a prestação dos serviços seja pautada por critérios objetivos de qualidade, previsibilidade financeira e transparência, vinculando o pagamento mensal à efetiva entrega dos resultados contratados.

Peculiaridades do Contrato no Contexto do TRE-PA

A execução deste contrato apresenta características específicas que devem ser consideradas tanto na gestão quanto na fiscalização:

Logística Regional: O TRE-PA possui desafios logísticos significativos para manutenção da disponibilidade de infraestrutura, decorrentes de sua capilaridade por todo o território estadual nas zonas e postos de atendimento, fatores que demandam flexibilidade operacional e adequações nos NMS.

Período Eleitoral: O calendário eleitoral impõe restrições legais e operacionais, exigindo que o planejamento e a execução dos serviços estejam alinhados às normas eleitorais e às orientações do TCU sobre a continuidade dos serviços essenciais e a observância do interesse público na execução contratual.

Ambiente Contratual Específico: : O TRE-PA demanda soluções que considerem sua estrutura organizacional, horários de funcionamento e a necessidade de continuidade dos serviços essenciais, inclusive em períodos de maior demanda, como eleições.

Medições e Reflexo da Realidade Contratual

As medições dos serviços prestados deverão refletir fielmente a realidade da execução contratual, levando em conta as particularidades do ambiente do TRE-PA. O acompanhamento dos NMS será realizado com base em parâmetros objetivos de qualidade, produtividade e cronograma, conforme pactuado em contrato e em conformidade com as regulamentações vigentes.

Eventuais variações decorrentes de fatores alheios à atuação da contratada — como restrições logísticas, situações excepcionais do calendário eleitoral, deslocamento da equipe para zonas e postos ou limitações impostas por força maior — deverão ser devidamente consideradas na avaliação do desempenho.

O TRE-PA, ao fiscalizar e medir a execução contratual, adotará postura transparente e justa, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e razoabilidade previstos na Lei nº 14.133/2021, bem como com as orientações da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), garantindo que o contrato atenda às necessidades institucionais sem impor ônus indevidos à contratada.

Os pagamentos mensais estarão condicionados ao cumprimento do Nível Mínimo de Serviço (NMS), cujos indicadores serão apurados automaticamente por meio das ferramentas institucionais de monitoramento e gestão de chamados.

1. Tempo de Solução

Descrição:

Mede o percentual de chamados (incidentes e requisições) resolvidos dentro dos prazos máximos definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelecido no contrato.

Ferramenta de Mensuração:

Ferramentas institucionais de monitoramento e gestão de chamados.

Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Quantidade de chamados resolvidos dentro do prazo de SLA}}{\text{Total de chamados resolvidos no período}} \times 100$$

Meta Exigida:

≥ 95% dos chamados resolvidos dentro do SLA acordado.

Periodicidade de Apuração:

Mensal.

Critério de Conformidade:

Considera-se atendido o NMS quando a meta mínima de 95% for alcançada ou superada no período de referência.

2. Nível de Satisfação do Usuário

Descrição:

Avalia a percepção do usuário final quanto à qualidade do atendimento prestado, considerando aspectos como cordialidade, clareza das informações, resolutividade e tempo de atendimento.

Ferramenta de Mensuração:

Ferramentas institucionais de monitoramento e gestão de chamados.

Metodologia:

Pesquisa de satisfação aplicada automaticamente após o encerramento do chamado, com escala de avaliação definida no sistema.

Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Quantidade de avaliações "Bom" ou superior}}{\text{Total de avaliações respondidas}} \times 100$$

Meta Exigida:

≥ 90% de avaliações classificadas como "Bom" ou superior.

Periodicidade de Apuração:

Mensal.

Critério de Conformidade:

O indicador será considerado atendido quando, no período avaliado, ao menos

90% das respostas obtiverem avaliação igual ou superior a “Bom”.

3. Índice de Ineficácia de Resolução

Descrição:

Mede o percentual de chamados reabertos após o encerramento inicial, indicando falhas na resolução definitiva da demanda.

Ferramenta de Mensuração:

Ferramentas institucionais de monitoramento e gestão de chamados.

Fórmula de Cálculo:

$$\frac{\text{Quantidade de reaberturas de chamados}}{\text{Total de chamados encerrados no período}} \times 100$$

Meta Exigida:

≤ 3% de reabertura de chamados.

Periodicidade de Apuração:

Mensal.

Critério de Conformidade:

O indicador será considerado atendido quando o percentual de reabertura de chamados for igual ou inferior a 3% no período de apuração.

O descumprimento de meta acarretará desconto proporcional, conforme tabela de glosas.

Nº	Indicador	Meta Exigida	Unidade	Periodicidade	Faixa de Desempenho	Glosa (%)
1	Taxa de Chamados Resolvidos no Prazo (SLA)	≥ 95%	%	Mensal	≥ 95%	0%
					≥ 90% e < 95%	5%
					≥ 80% e < 90%	10%
					< 80%	15%
2	Nível de Satisfação do Usuário	≥ 90%	%	Mensal	≥ 90%	0%
					≥ 85% e < 90%	5%
					≥ 75% e < 85%	10%
					< 75%	15%
3	Índice de Ineficácia de Resolução	≤ 3%	%	Mensal	≤ 3%	0%
					> 3% até 5%	5%
					> 5% até 7%	10%
					> 7%	15%



Documento assinado eletronicamente por **CLÁUDIA MYLENE PINHEIRO RIBEIRO, Coordenadora**, em 28/05/2026, às 15:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pa.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3000573** e o código CRC **DA995DE1**.