

ANEXO VIII DO TR - INDICADORES GLOBAIS, 1 ° E 2 ° NÍVEIS

INDICADORES GLOBAIS

Nº	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Instrumento de Medição	Fase de Implantação		Fase de operação	
				Meta Exigida	Grau	Meta Exigida	Grau
1	Qualificação Profissional	(Quantidade de Profissionais da CONTRATADA sem qualificação ou certificados adequados/Total de Profissionais de CONTRATADA) X 100 (cem)	Quantidade de funcionários sem qualificação ou certificados adequados	> = 80% (alvo)	-	= 100% (alvo)	-
				< 80% a > = 75%	3	< 100% a > = 95%	3
				< 75%	6	< 95%	6
2	Índice de Satisfação do usuário	(Total de chamados com satisfação com Ótimo ou Bom/ Total de Chamados com Pesquisa de Satisfação respondida) X 100 (Cem); e (Total de chamados com satisfação com péssimo/ Total de chamados com pesquisa de satisfação respondida) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão de Central de Serviços (Pesquisa de Satisfação)	>= 60% (Ótimo ou Bom)	-	>= 80% (Ótimo ou Bom)	-
				<= 40% (Péssimo)	6	<= 20% (Péssimo)	6

INDICADORES DE 1º NÍVEL

				Fase de Implantação		Fase de operação	
Nº	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Instrumento de Medição	Meta Exigida	Grau	Meta Exigida	Grau
1	Índice de Atendimentos Registrados	(Quantidade de Registros (Chamados) realizados/ Quantidade de ligações atendidas) X100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços e Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico)	> = 70% (alvo)	-	> = 95% (alvo)	-
				< 70% a > = 60%	3	< 95% a >= 80%	3
				< 60% a > = 50%	4	< 80% a > = 70%	4
				<50%	6	< 70%	6
2	Tempo médio na fila de espera	(Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas no mês calendário/ Quantidade total de chamadas telefônicas mês calendário)	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	< = 36 Segundos (alvo)	-	< = 30 Segundos (alvo)	-
				> 36 Segundos a <= 54 Segundos	2	> 30 Segundos a<= 45 Segundos	2
				> 54 Segundos	3	> 45 Segundos	3
3	Índice de Ligações Atendidas	(Quantidades de ligações atendidas/ Quantidade de ligações recebidas) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão de Atendimento Telefônico	> = 75% (alvo)	-	> = 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	3	< 95% a >= 90%	3
				<70%	6	< 90%	6

INDICADORES DE 2º NÍVEL - SUPORTE A SISTEMAS

Nº	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Instrumento de Medição	Fase de Implantação		Fase de operação	
				Meta Exigida	Grau	Meta Exigida	Grau
1	Índice de Incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados/Total de incidentes com severidade crítica) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	3	< 90% a > = 85%	3
				< 70%	5	< 85%	5
2	Índice de Incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade alta) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	2	< 90% a > = 85%	2
				< 70%	4	< 85%	4
3	Índice de Incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	2	< 90% a > = 85%	2
				< 70%	4	< 85%	4
4	Índice de Incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	>= 90% (alvo)	-
				< 75% a>= 70%	1	< 90% a > = 85%	1
				< 70%	3	< 85%	3

INDICADORES DE 2º NÍVEL - MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Nº	Indicador de Nível de Serviço	Fórmula de Cálculo	Instrumento de Medição	Fase de Implantação		Fase de operação	
				Meta Exigida	Grau	Meta Exigida	Grau
1	Índice de Incidentes de severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade crítica resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade crítica) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	3	< 95% a >= 90%	3
				< 70%	5	< 90%	5
2	Índice de Incidentes de severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade alta resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade alta) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	2	< 95% a >= 90%	2
				< 70%	4	< 90%	4
3	Índice de Incidentes de severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade média resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade média) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	>= 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	2	< 95% a >= 90%	2
				< 70%	4	< 90%	4
4	Índice de Incidentes de severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados	(Total de incidentes com severidade normal resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes com severidade normal) X 100 (Cem)	Sistema de Gestão da Central de Serviços	> = 75% (alvo)	-	>= 95% (alvo)	-
				< 75% a >= 70%	1	< 95% a >= 90%	1
				< 70%	3	< 90%	3

Para fins de aplicação de glosas, o Grau – Grau de Severidade poderá ser consultado no Estudo Técnico Preliminar – ETP, parágrafo: 10.3.3.32.2.4.1



Anexo VIII do TR - Indicadores Globais 1 e 2 Níveis

Código do documento: GJV4-8SPC-JMMA-8FMB



Autenticação Eletrônica

Valide em <https://compras.campogrande.ms.gov.br/flowbee-pub/#!/validar/GJV4-8SPC-JMMA-8FMB>

Ou digite o código: GJV4-8SPC-JMMA-8FMB

Assinado em conformidade à Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.
