NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Os níveis mínimos de serviço representam um compromisso assumido por um prestador de serviços perante um cliente para que se possa medir como estão se comportando as "entregas" dos serviços programadas.

2. Por se tratarem de níveis "mínimos", entende-se que a CONTRATADA deverá entregar, no mínimo, os resultados definidos, para que não esteja sujeita a glosas ou descontos nos seus vencimentos.

3. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados e monitorados através de Relatórios de Fiscalização Técnica que evidenciarão a aderência da atuação da CONTRATADA às seguintes dimensões: ENTREGA, PRODUTIVIDADE, QUALIDADE e COMPORTAMENTO.

INDICADOR DE ACEITAÇÃO DA SPRINT/ENTREGA (IAS)

Indicador	Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega (IAS)
Objetivo	Este indicador tem como objetivo aferir a qualidade da entrega baseada na quantidade de sprints aceitas integralmente, durante operíodo de apuração dos níveis de serviço.
Meta a cumprir	IAS igual ou superior a 75%
Método de medição	É feita uma relação de proporção entre a quantidade de sprints aceitas integralmente e parcialmente junto ao total chegando a um valor percentual: IAS = (Qi + Qp/3) x 100 / Qt Onde: IAS = Indicador de Aceitação da Sprint/Entrega; Qi = Quantidade de sprints aceitas integralmente; Qp = Quantidade de sprints aceitas parcialmente; Qt = Quantidade total de sprints enviadas para aceite.
Responsável	Fiscal Técnico com apoio do Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Glosas/faixas de ajuste	IAS >= 75%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS. IAS >= 65% e < 75%: 10% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IAS >= 55% e < 65%: 20% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IAS < 55%: 30% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Observações	O peso das sprints aceitas integralmente é três vezes maior que o das aceitas parcialmente. Para efeitos desse indicador, não são contabilizadas sprints rejeitadas, pois não atendem aos critérios mínimos de aceitação previamente estabelecidos.

INDICADOR DE PRODUTIVIDADE ÁGIL (IPA)

Indicador	Indicador de Produtividade Ágil (IPA)
Objetivo	Garantir a produtividade das equipes ágeis, em termos do alcance de metas aferidas, considerando as metas de produtividade previamente estabelecidas na ordem de serviço, conforme descrito no item “Metas de Produtividade” deste Termo de Referência, observando os critérios de aceitação definidos, bem como mensuração em termo de produto ou resultado entregue.
Meta a cumprir	IPA igual ou superior a 90%
Método de medição	**IPA = 100 * (Pr / Pp)** Onde: **IPA** = Indicador de Produtividade Ágil; **Pr** = Produtividade realizada no período para os perfis profissionais alocados, em função da métrica previamente estabelecida; **Pp** = Produtividade prevista no período para os perfis profissionais alocados, em função da métrica previamente estabelecida.
Responsável	Fiscal Técnico com apoio do Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Glosas/faixas de ajuste	IPA>= 90%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS IPA >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPA >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPA >= 60% e < 70%: 30% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPA >= 50% e < 60%: 40% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPA < 50%: 50% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
	Este indicador será calculado para cada período de medição previsto, mantendo-se a vinculação às respectivas Ordens de Serviço. A produtividade será aferida por meio das metas de produtividade estabelecidas para cada Ordem de Serviço, observando os critérios, métricas e métodos de mensuração aplicáveis à natureza do serviço técnico executado, conforme definido neste Termo de Referência e seus anexos. A forma de apuração da Produtividade Prevista (Pp) e da Produtividade Realizada (Pr) deverá observar o método de mensuração aplicável ao serviço técnico executado, podendo ser aferida, conforme o caso, por meio de uma ou mais das seguintes metodologias: • tamanho funcional - pontos de função simples (SFP); • linhas de código; • pontos de histórias; • serviços técnicos classificados por nível de complexidade; • outras metodologias de mensuração expressamente previstas pela Contratante.

Observações	Quando a produtividade for aferida por meio dos Catálogos de Serviços Técnicos Especializados por Perfil Profissional, a Produtividade Prevista (Pp) corresponderá às metas de produtividade definidas para os serviços técnicos constantes da Ordem de Serviço, considerando os respectivos níveis de complexidade, enquanto a Produtividade Realizada (Pr) corresponderá aos serviços técnicos efetivamente concluídos e aceitos pela Contratante durante o período de medição, considerados os respectivos níveis de complexidade e as metas de produtividade aplicáveis. Quando a produtividade for aferida mediante tamanho funcional (SFP), linhas de código ou outra metodologia específica, deverão ser observados os critérios, procedimentos e normas técnicas estabelecidos na respectiva metodologia de referência. Quando adotada a mensuração por tamanho funcional, utilizando a metodologia Simple Function Point (SFP), o cálculo do quantitativo de pontos de função desenvolvidos e/ou manutenidos deverá observar o Roteiro de Métricas de Software do SISP - versão 3.0, instituído pela Portaria SGD/MGI nº 3.656, de 2026, bem como suas eventuais atualizações. Quando adotada a mensuração por linhas de código, deverá ser considerada a quantidade de linhas de código inseridas ou alteradas no software durante o período de aferição, mediante utilização de ferramenta apropriada. Considera-se linha de código alterada uma nova linha inserida ou uma linha existente que foi modificada. Não serão contabilizadas linhas removidas, linhas em branco, linhas de comentários e alterações com intuito de somente aumentar artificialmente o número de linhas. A metodologia de mensuração da produtividade deverá ser previamente definida na Ordem de Serviço, não sendo admitida a utilização simultânea de metodologias distintas para aferição de um mesmo serviço técnico, salvo quando expressamente prevista pela Contratante. Somente serão considerados para fins de cálculo da produtividade os serviços técnicos, produtos ou funcionalidades efetivamente concluídos e aceitos pela Contratante, observados os critérios de aceite definidos na Ordem de Serviço.

INDICADOR DE AVALIAÇÃO INDIVIDUAL DOS PERFIS PROFISSIONAIS (IPP)

Indicador	Indicador de avaliação individual dos Perfis Profissionais (IPP)
Objetivo	Este indicador tem como objetivo avaliar individualmente os profissionais da Equipe Técnica da CONTRATADA e assegurar que os profissionais alocados nos perfis profissionais agreguem valor ao time por meio de contribuições técnicas e participação ativa no processo.
Meta a cumprir	IPP mínimo de 80%.

Método de medição	**IPP = 100 * (Pafr / Ptot)** Onde: **IPP** = Indicador de avaliação individual do Perfil Profissional **Pafr** = Somatório de Pontuação aferida. **Ptot** = Somatório de Pontuação total máxima possível para todos os critérios estabelecidos.
Responsável	Fiscal Técnico com o apoio do respectivo dono de produto ou representantes técnicos da contratante que acompanharam a execução dos serviços.
Periodicidade	Mensal, por perfil alocado
Glosas/faixas de ajuste	IPP >= 80%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS. IPP >= 70% e < 80%: 1% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPP >= 60% e < 70%: 2% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IPP < 60%: 3% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Observações	Esse indicador é calculado para cada período previsto, mantendo-se a vinculação às Ordens de Serviço; A produtividade será aferida por meio de metas de produtividade, prevista em cada Ordem de Serviço a critério da CONTRATANTE, observando a produtividade mínima definida no item Metas de Produtividade e nos Catálogos de Serviços de Produtos de Dados e de Serviços de Qualidade e Testes Avançados de Software anexos deste Termo de Referência. O IPP será calculado por meio de questionário estruturado baseado em critérios e pontuações previamente definidas, onde as respostas possíveis correspondem a valores que variam de 1 a 4 para cada uma das seguintes dimensões: a) Demonstração de conhecimento técnico; b) Assiduidade; c) Habilidades comportamentais.

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DO DONO DO PRODUTO (ISP)

Indicador	Indicador de Satisfação do dono do Produto (ISP)
Objetivo	Este indicador tem como objetivo de assegura a qualidade na execução dos processos de entrega dos produtos em termos de satisfação das partes interessadas, segundo critérios pré-estabelecidos.
Meta a cumprir	ISP mínimo de 80%.

Método de medição	**ISP = 100 * (Pafr / Ptot)** Onde: **ISP** = Indicador de satisfação do Dono de Produto **Pafr** = Somatório de Pontuação aferida. **Ptot** = Somatório de Pontuação total máxima possível para todos os critérios estabelecidos.
Responsável	Dono de produto com apoio de representantes técnicos da contratante que acompanharam a execução dos serviços.
Periodicidade	Mensal, por perfil alocado
Glosas/faixas de ajuste	ISP >= 80%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS. ISP >= 70% e < 80%: 2% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. ISP >= 60% e < 70%: 5% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. ISP < 60%: 10% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Observações	Esse indicador é calculado para cada período previsto, mantendo-se a vinculação às Ordens de Serviço; O ISP será calculado por meio de questionário estruturado baseado em critérios e pontuações previamente definidas, onde as respostas possíveis correspondem a valores que variam de 1 a 4 para cada uma das seguintes dimensões: a) Periodicidade de entrega; b) Receptividade da equipe quanto a mudanças; c) Comunicação e interação com o P.O.

INDICADOR DE QUALIDADE DO SERVIÇO (IQS)

Indicador	Indicador de Qualidade do Serviço (IQS)
Objetivo	Este indicador tem como objetivo, aferir a relação entre as demandas planejadas nas sprints e os itens de backlog gerados por falhas de entregas anteriores.
Meta a cumprir	IQS máximo de 20%.

Método de medição	**IQS = 100 * (Qibf / Qibp)** Onde: **IQS** = Indicador de Qualidade do Serviço **Qibp** = Quantidade de **Novos** Itens de Backlog planejados para a Sprint (Sprint Backlog) **Qibf** = Quantidade de Itens de Backlog incluídos na Sprint por falhas identificadas após o aceite em Sprint anterior, seja por situações de erro apresentados pela àrea requisitante ou não aderência às especificações e padrões de qualidade apontados pelo time de qualidade da Contratante.
Responsável	Fiscal Técnico com apoio do Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Glosas/faixas de ajuste	IQS ≤ 20%: sem descontos sobre o valor mensal apurado da OS IQS > 20% e ≤ 30%: 5% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQS > 30% e ≤ 40%: 10% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQS > 40% e ≤ 50%: 20% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQS > 50% e ≤ 60%: 30% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQS > 60% e ≤ 70%: 40% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS. IQS > 70%: 50% de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Observações	Esse indicador é calculado para cada período previsto, mantendo-se a vinculação às Ordens de Serviço; Os itens decorrentes de falhas identificadas após o aceite de Sprints anteriores não compõem o denominador Qibp, devendo ser contabilizados exclusivamente no numerador Qibf. O denominador corresponderá exclusivamente aos itens de backlog originalmente planejados para a Sprint no momento de sua definição.

INDICADOR DE DESMOBILIZAÇÃO DE EQUIPE (IDE)

Indicador	Indicador de Desmobilização de Equipe (IDE)
Objetivo	Este indicador tem como objetivo que o Contratado assegure a manutenção da equipe alocada na execução da sprint, ou que crie mecanismos e estratégias para realizar uma substituição transparente (sem prejuízos à execução da sprint), promover a comunicação e transferência de conhecimento efetivas.
Meta a cumprir	IDE = 0

Método de medição	O índice total é o somatório de todos os fatores parciais levantados por projeto: Para Sprints rejeitadas: 0,05% para cada desligamento. Para Sprints aceitas parcialmente: 0,025% para cada desligamento. **IDE = ((Qsr * 0,05) + (Qsp * 0,025))*100** Onde: **IDE** = Indicador de desmobilização de equipe; **Qsr** = Somatório do Número de desligamentos de pessoal (por projeto) da respectiva equipe ágil nas últimas 2 Sprints, anteriores à sprint atual rejeitada; **Qsp** = Somatório do Número de desligamentos de pessoal (por projeto) da respectiva equipe ágil nas últimas 2 Sprints, anteriores à sprint atual aceita parcialmente.
Responsável	Fiscal Técnico com apoio do Fiscal Requisitante
Periodicidade	Mensal
Glosas/faixas de ajuste	O índice IDE representa diretamente o percentual de desconto sobre o valor mensal apurado da OS.
Exemplo	Projeto 1: Sprint rejeitada - 1 desligamento (1 x 0,05) em sprint anterior. Projeto 2: Sprint rejeitada - 2 desligamentos (2 x 0,05) em sprints anteriores. Projeto 3: Sprint aceita parcial - 3 desligamentos (3 x 0,025) em sprints anteriores. IDE = ((1 x 0,05) + (2 x 0,05) + (3 x 0,025))*100 = 22,5% de redução no faturamento do mês de aferição.
Observações	Projetos que sofrerem desligamento/mudança de integrantes de times ágeis e subsequente insucesso total ou parcial na aceitação de Sprints estarão sujeitos ao Índice de Desmobilização de Equipe. O referido índice somente é aplicado para as sprints que têm aceitação parcial e/ou rejeição, sendo ignorado para sprints aceitas. Para cada insucesso parcial ou total de Sprint, será observado se houve desligamento de algum membro da equipe em até 2 (duas) Sprints imediatamente anteriores (independente da aceitação ou não dessas Sprints prévias). Não é considerado o número de desligamentos da Sprint corrente. Desta forma, assume-se que quando há desmobilização de equipes, mesmo que parcial, há implicações que impõem alto risco de insucesso às sprints posteriores ao evento, visto que comumente não há preocupação dos prestadores de serviço na retenção e repasse rápido do conhecimento de projeto, com perdas bruscas de produtividade e assertividade nos artefatos a serem entregues após o desligamento de membros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

4. Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes poderão ser alterados pela Contratante, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos

serviços. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à Contratada com, no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência do início de sua vigência.

Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Florencio do Nascimento**, **Coordenador de Qualidade e Plataformas Digitais**, em 14/08/2026, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **13579393** e o código CRC **F1AEC15B**.
