

ANEXO V - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E CÁLCULO DE PAGAMENTO

1 - Contextualização

1.1 - Os níveis de serviços para o **ITEM 1 do objeto** consideram aspectos relativos à **produtividade**, à **velocidade de atendimento**, à **qualidade** e **cultura** dos serviços orientados à geração de valor para a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI). Cada nível de serviço tem sua meta a ser atingida pela CONTRATADA e o percentual de desconto no faturamento quando não cumprido.

1.2 – Os níveis de serviço para o **ITEM 2 do objeto** consideram indicadores referentes a projetos: escopo, prazo e qualidade dos serviços relacionados às horas de consultoria, comparando com o que foi definido em Ordem de Serviço de abertura desse tipo de serviço.

1.3 - Os descontos são cumulativos, ou seja, o faturamento da CONTRATADA poderá sofrer as reduções cabíveis pelo descumprimento de um ou mais níveis de serviços, **até o limite máximo de 30% do valor do faturamento no período**.

1.4 – Os níveis mínimos de serviço serão aplicados por Perfil. Cada da Área (Coordenações-Gerais da DTI e Gabinete da DTI) indicará os fiscais técnicos para controlar e acompanhar os serviços. Os fiscais de cada área irão conduzir a aplicação dos indicadores previstos neste documento, por perfil.

1.4.1 – Desta forma, as fórmulas serão aplicadas no contexto de cada Área da DTI, de forma a se identificar se estão existindo problemas na prestação dos serviços, em um nível intermediário: não sendo uma análise por profissional, nem de uma forma global (todos os serviços executados na DTI).

2 - Indicadores referentes ao ITEM 1

2.1 - Nível de serviço de produtividade

2.1.1 - Para definição do nível de serviços de **produtividade** para atividades de apoio à gestão, mensuração de *software* e avaliação da qualidade, foi definida a métrica **de quantidade de artefatos/documentos entregues e aceitos mensalmente**, para os diferentes perfis alocados.

2.1.1.1 – Os artefatos a serem considerados para faturamento serão aqueles finalizados e aceitos dentro do mês anterior ao faturamento, até a data do último dia do mês, **por perfil**.

2.1.1.2 – Portanto o cálculo do indicador de **Taxa de Produtividade de Entrega de Artefatos de Apoio** se dará pela fórmula:

$$TPEAA = \frac{\text{Total de artefatos entregues e aceitos por perfil (no mês anterior)}}{\text{Total de artefatos demandados por perfil (no mês anterior)}}$$

2.1.2 - O quadro a seguir demonstra o desconto que poderá ser progressivamente aplicado ao faturamento da CONTRATADA, em caso de descumprimento deste nível de serviço de produtividade:

NÍVEL DE SERVIÇO DE PRODUTIVIDADE	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL POR PERFIS ALOCADOS
Taxa de Produtividade de Entrega de Artefatos (documentos) de Apoio (TPEAA)	TPEAA maior ou igual a 0,90	0%
	TPEAA menor que 0,90 e maior ou igual a 0,80	5%
	TPEAA menor que 0,80 e maior ou igual que 0,70	10%
	TPEAA menor que 0,70	15%

TABELA 1 (ANEXO V) – Descontos a serem aplicadas sobre o nível de serviço de produtividade aferido mensalmente.

2.1.3 – Os fiscais técnicos do contrato designados nas Coordenações-Gerais e na DTI para acompanhamento dos serviços de apoio à gestão, mensuração de *software* e avaliação da qualidade deverão manter mensalmente a relação dos artefatos demandados dentro do período mensal **por perfil**, registrando os que foram aceitos dentro do período para consolidação e apuração desse indicador pela Gestão Contratual.

2.1.3.1 – A CONTRATANTE irá verificar se foram demandados artefatos com prazos superiores ao fim do mês de apuração, para que sejam computados no mês subsequente, caso isso seja acordado com a CONTRATADA.

2.1.3.2 – As solicitações de documentos/artefatos deverão estar acordadas entre CONTRATANTE e CONTRATADA com o acompanhamento do Preposto do Contrato.

2.2 - Nível de serviço relacionado aos prazos de atendimento

2.2.1 – O **Prazo para elaboração dos artefatos/documentos entregues e aceitos mensalmente** considerará o tempo definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA, no âmbito de cada Coordenação-Geral e na DTI para término da atividade materializada pela entrega de algum artefato/documento solicitado.

2.2.2 – Os prazos serão estabelecidos por entrega, pelo demandante em acordo com o(s) perfil(is) executores e serão repassados ao PREPOSTO da CONTRATADA para controle e acompanhamento.

2.2.2.1 – Os prazos dos artefatos a serem considerados para faturamento serão aqueles finalizados e aceitos dentro do mês anterior ao faturamento, até a data do último dia do mês.

2.2.2.2 – Portanto o cálculo do indicador de **Taxa de Cumprimento dos Prazos dos Artefatos de Apoio** se dará pela fórmula:

$$TCPAA = \frac{\text{Total de artefatos entregues e aceitos dentro do prazo acordado por perfil (no mês anterior)}}{\text{Total de artefatos demandados por perfil (no mês anterior)}}$$

2.2.3- O quadro a seguir demonstra o desconto que poderá ser aplicado, de forma progressiva, ao faturamento da CONTRATADA, em caso de descumprimento do nível de serviço relacionado aos prazos de atendimento:

NÍVEL DE SERVIÇO RELACIONADOS AOS PRAZOS DE ATENDIMENTO	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL POR PERFIS ALOCADOS
Taxa de Cumprimento dos Prazos dos Artefatos de Apoio (TCPAA)	TCPAA maior ou igual a 0,90	0%
	TCPAA menor que 0,90 e maior ou igual a 0,80	5%
	TCPAA menor que 0,80 e maior ou igual que 0,70	10%
	TCPAA menor que 0,70	15%

TABELA 2 (ANEXO V) - Descontos a serem aplicados para o indicador TCPAA

2.3 – Nível de serviço relacionado à qualidade e cultura do MTE

2.3.1 - Considerando a qualidade almejada, bem como valores e princípios do Ministério do Trabalho e Emprego, a equipe de fiscalização técnica promoverá, a cada mês, avaliações sobre aspectos de qualidade e cultura demonstrados pelos perfis alocados no período durante a execução de demandas de apoio, mensuração de *software* e garantia da qualidade, conforme critérios definidos a seguir:

2.3.2 - Avaliação da Qualidade e da Cultura de Apoio por Perfil (AQCAP):

ITEM DE QUESTIONÁRIO	PARÂMETROS DE AVALIAÇÃO
1 – Os profissionais dos perfis alocados têm participado das reuniões agendadas, contribuindo para construção das soluções das demandas que estão sendo tratadas?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
2 – Os artefatos solicitados para os profissionais dos perfis de apoio alocados estão sendo entregues com a qualidade esperada, dentro dos parâmetros estabelecidos quando da formalização da solicitação de demanda?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.

3 – Os profissionais dos perfis alocados demonstram iniciativa para realização das demandas, estabelecendo comunicação com as partes envolvidas para resolver e atingir o objetivo determinado?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
4 – Os profissionais dos perfis alocados mantêm, dentro da estrutura definida, organizadas as entregas mensais, bem como estrutura de fácil acesso e pesquisa para consulta sobre o que já foi produzido?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
5 – Os profissionais dos perfis alocados estão realizando as atividades sem retrabalho expressivo em função da entrega inicial não estar adequada?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, mas algumas entregas ainda estão tendo retrabalho. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, mas muitas entregas estão tendo retrabalho. <input type="checkbox"/> 1 - Sim, mas com excessivo retrabalho. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
6 – Os profissionais dos perfis alocados elaboram <i>templates</i> (modelos) para atividades rotineiras, mantendo o padrão definido e homologado pela CONTRATANTE e reduzindo o tempo na execução das atividades?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
7 – Os profissionais dos perfis alocados demonstram aptidão na execução das atividades definidas, consolidando entregas que demonstram o os respectivos conhecimentos solicitados nos perfis alocados?	<input type="checkbox"/> 4 - Sim, sempre. <input type="checkbox"/> 3 - Sim, na maioria das vezes. <input type="checkbox"/> 2 - Sim, próximo da metade das vezes (40 a 60%) <input type="checkbox"/> 1 - Sim, poucas vezes. <input type="checkbox"/> 0 - Não.
MÉDIA DAS AVALIAÇÕES DO PERFIL	

TABELA 3 (ANEXO V) - Questionário para avaliação da qualidade e da cultura na execução das atividades de apoio por perfil.

2.3.2.1 - A equipe de fiscalização técnica do MTE poderá suprimir ou incluir novos itens a essa avaliação com o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade e cultura de apoio do MTE.

2.3.2.2 - Para promover as mudanças, entretanto, a CONTRATADA deverá ser comunicada antecipadamente dos novos critérios em um prazo não inferior a 15 (quinze) dias da data de início do período a ser considerado na avaliação.

2.3.2.3 - As avaliações serão encaminhadas à CONTRATADA no primeiro dia útil do mês seguinte ao período avaliado.

2.3.2.4 - A CONTRATADA deverá atingir, no mínimo, média "3" em cada avaliação por perfil por Coordenação-Geral e pela Diretoria de Tecnologia da Informação.

2.3.2.5 - O quadro a seguir demonstra o desconto que poderá ser progressivamente aplicado ao faturamento da CONTRATADA, em caso de descumprimento do nível de serviço relacionado à qualidade e cultura de apoio:

NÍVEL DE SERVIÇO RELACIONADO À QUALIDADE E CULTURA DE APOIO	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL POR PERFIS ALOCADOS
Avaliação da Qualidade e da Cultura de Apoio (AQCAPA):	Média das avaliações do perfil igual ou superior a 3	0%
	Média das avaliações do perfil igual entre 2 e inferior a 3	5%
	Média das avaliações do perfil igual entre 1 e inferior a 2	10%
	Média das avaliações do perfil inferior a 1	15%

TABELA 4 (ANEXO V) - Descontos a serem aplicados relacionados à aplicação de questionários por perfil.

3 - Indicadores referentes ao ITEM 2

3.1 – Escopo do Projeto

3.1.1 – Indicador de escopo para serviços referentes a projetos, com base nas horas de consultoria técnica especializadas definidas por atividade do projeto. Será verificado o cumprimento da entrega das atividades determinadas na Ordem de Serviço.

3.1.2 – A fórmula se dará pelo Indicador de Atividades de Projeto: $AP = \frac{\text{Quantidade de atividades realizadas}}{\text{Quantidade de atividades previstas}}$

3.1.3 – Os descontos a serem aplicados respeitarão as seguintes faixas de valores possíveis:

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO RELACIONADO AO ESCOPO DE UM PROJETO (ATIVIDADES EXECUTADAS)	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL DAS HORAS TOTAIS DO PROJETO
Indicador das Atividades de Projeto (IAP)	1	0%
	Entre 0,9 e 1	5%
	Entre 0,8 e menor que 0,9	10%
	Entre 0,7 e menor que 0,8	15%
	Menor que 0,7	30%

TABELA 5 (ANEXO V) - Descontos a serem aplicados relacionados às atividades realizadas do projeto.

3.2 – Prazo das atividades do Projeto

3.1.1 – O indicador de prazo para as atividades de serviços referentes a projetos e horas de consultoria técnica especializada afere a quantidade de atividades do projeto executadas dentro do prazo definido em Ordem de Serviço.

3.1.2 – A fórmula se dará pelo Indicador de Prazo das Atividades de Projeto: $PAP = \frac{\text{Atividades realizadas dentro do Prazo}}{\text{Quantidade de atividades previstas}}$

3.1.3 – Os descontos a serem aplicados respeitarão as seguintes faixas de valores possíveis:

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO RELACIONADO AO PRAZO DAS ATIVIDADES DE PROJETO	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL DAS HORAS TOTAIS DO PROJETO
Indicador de Prazo das Atividades de Projeto (PAP)	1	0%
	Entre 0,9 e 1	5%
	Entre 0,8 e menor que 0,9	10%

	Entre 0,7 e menor que 0,8	15%
	Menor que 0,7	30%

TABELA 6 (ANEXO V) - Descontos a serem aplicados relacionados ao prazo das atividades realizadas no projeto.

3.3 – Qualidade das atividades do Projeto

3.3.1 – O indicador de qualidade das atividades executadas referentes à projetos e horas de consultoria técnica especializada afere a conformidade das atividades executadas com os atributos de qualidade definidos em Ordem de Serviço.

3.3.2 – A fórmula se dará pelo Indicador de Qualidade das Atividades de Projeto:

$$QAP = \frac{\text{Atividades realizadas considerando os atributos de qualidade previstos}}{\text{Quantidade de atividades previstas}}$$

3.3.3 – Os descontos a serem aplicados respeitarão as seguintes faixas de valores possíveis:

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO RELACIONADO À QUALIDADE DAS ATIVIDADES DE PROJETO	PARÂMETROS DE REFERÊNCIA	DESCONTO SOBRE VALOR FATURÁVEL DAS HORAS TOTAIS DO PROJETO
Indicador de Prazo das Atividades de Projeto (PAP)	1	0%
	Entre 0,9 e 1	5%
	Entre 0,8 e menor que 0,9	10%
	Entre 0,7 e menor que 0,8	15%
	Menor que 0,7	30%

TABELA 7 (ANEXO V) - Descontos a serem aplicados relacionados à qualidade das atividades realizadas no projeto, com base nos atributos estabelecidos na Ordem de Serviço.