ANEXO VI

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

PROCESSO ADMINISTRATIVO EMERGENCIAL Nº: 6024.2026/0020912-8

ÓRGÃO REQUISITANTE: Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social – SMADS

OBJETO: Prestação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra para operacionalização da Central de Controle de Solicitações e Atendimento de Vagas (Mesa de Regulação/CPAS).

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA) E INDICADORES DE DESEMPENHO OPERACIONAL

(Mesa de Regulação / CPAS – Contratação Emergencial de Transição)

1. DO OBJETO E DA FINALIDADE DO SLA

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece os parâmetros e indicadores objetivos para a medição da qualidade, pontualidade, assiduidade e eficiência da prestação dos serviços continuados de operacionalização da Mesa de Regulação/CPAS.

1.2. A apuração dos indicadores de SLA será realizada mensalmente pela Comissão de Fiscalização da SMADS, servindo como critério de avaliação de desempenho e fator de ajuste financeiro (glosa) no faturamento mensal da CONTRATADA.

2. INDICADORES DE TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR) E OPERACIONALIDADE

A qualidade operacional da CONTRATADA será avaliada com base no cumprimento estrito dos seguintes indicadores do Termo de Referência da CPAS e da Portaria SMADS nº 115/2024:

Item	Indicador Operacional (SLA)	Meta Mínima Aceitável	Forma de Apuração / Fonte de Dados
IND-01	**Atendimento Geral de Demandas:** Cobertura de solicitações registradas de abordagem, emergência e vagas.	**100% de atendimento**	Relatórios dos sistemas legados/SP156 e gravação telefônica.
IND-02	**TMR de Abordagem Social:** Tempo médio de triagem e encaminhamento ao SEAS competente.	**Até 5 minutos**	Registros de abertura/encaminhamento nos sistemas operacionais (SISRUA/SISA).
IND-03	**TMR de Emergência/Calamidade:** Tempo médio de resposta a chamados do Plano Preventivo de Chuvas de Verão (PPCV)/SAS.	**Até 15 minutos**	Sistema SP156 / Painel de Ocorrências da CPAS.

Item	Indicador Operacional (SLA)	Meta Mínima Aceitável	Forma de Apuração / Fonte de Dados
IND-04	**TMR de Regulação de Vagas:** Tempo médio de resposta e disponibilização de vaga de acolhimento (Portaria SMADS nº 115/2024).	**Até 3 horas**	Sistema de Informação de Atendimento (SISA).
IND-05	**Ocupação dos Postos de Trabalho:** Presença e manutenção integral dos 55 postos presenciais 24x7.	**100% de cobertura**	Folha de ponto eletrônico e vistoria presencial do fiscal.

3. METODOLOGIA DE APURAÇÃO E AJUSTE FINANCEIRO (GLOSAS)

3.1. A fiscalização aferirá mensalmente o Índice de Desempenho Operacional (IDO_{TMR}) por meio do confronto entre as metas fixadas e os tempos efetivamente executados.

3.2. O não atingimento injustificado das metas acarretará desconto/glosa direta no valor da fatura mensal da CONTRATADA, proporcional ao descumprimento do nível de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades administrativas cabíveis:

Tabela de Descontos por Desvio de Tempo Médio de Resposta (TMR)

Percentual de Demandas Fora da Meta de TMR	**Ajuste no Faturamento do Mês (Glosa na Parcela Variável/Operacional)**
Até 5,0% das solicitações	100% do valor da parcela (Sem desconto / Glosa Zero)
De 5,1% a 10,0% das solicitações	Desconto de 2% sobre o valor da fatura mensal
De 10,1% a 20,0% das solicitações	Desconto de 5% sobre o valor da fatura mensal
Acima de 20,0% das solicitações	Desconto de 10% sobre o valor da fatura mensal + Notificação para penalidade

3.3. **Exclusão de Responsabilidade:** Os desvios de TMR causados comprovadamente por indisponibilidade técnica do sistema legados (SISA/PRODAM), quedas de energia elétrica de responsabilidade da Concessionária ou falta imprevista de vagas na rede socioassistencial não serão computados em desfavor da CONTRATADA.

4. GESTÃO DE POSTOS VAGOS E ABSENTEÍSMO

4.1. O não guarnecimento de qualquer dos 55 postos presenciais 24x7 sem a substituição imediata por profissional excedente qualificado no prazo máximo de **2 (duas) horas** gerará a glosa do valor-hora correspondente ao posto vago, sem prejuízo das multas contratuais.

5. FÓRMULA PRÁTICA DE APURAÇÃO DO SLA E CÁLCULO DE GLOSA MENSAL

Para fins de simplificação do ateste e fiscalização contratual pela Gestora do Contrato, a apuração mensal do Índice de Desempenho Operacional (IDO_{TMR}) e o cálculo do Ajuste Financeiro (Glosa) serão efetuados mediante a aplicação das seguintes fórmulas matemáticas diretas:

5.1. Cálculo do Índice de Desempenho do TMR (IDO_{TMR})

$$IDO_{TMR} = \left(\frac{\text{Solicitações Atendidas Dentro do Prazo Alvo}}{\text{Total de Solicitações do Mês} - \text{Exclusões Justificadas}}\right) \times 100$$

Onde:

- **Prazos Alvo:** Abordagem Social ≤ 5 min; Emergência/Calamidade ≤ 15 min; Regulação de Vagas ≤ 3 horas.
- **Exclusões do Denominador:** São expurgadas do total de solicitações do mês as ocorrências com atrasos motivados por inoperabilidade comprovada de sistemas estatais/legados (SISA/PRODAM), quedas de energia da concessionária ou ausência fortuita de vagas na rede.

5.2. Tabela Direta de Aplicação do Desconto sobre a Faturação Mensal (VF)

A Gestora do Contrato aplicará o percentual de desconto apurado (D_{TMR}) diretamente sobre o valor da fatura do mês (VF), segundo a régua abaixo:

Resultado do I DO ($_{TMR}$) Apurado no Mês	**% de Atendimentos Fora do Prazo**	**Percentual de Desconto/Glosa (DTMR)**	**Ação da Gestora do Contrato**
$IDO_{TMR} \geq 95{,}0\%$	Até 5,0%	**0% (Glosa Zero)**	Atestar fatura integralmente (100%).
$90{,}0\% \leq IDO_{TMR} < 95{,}0\%$	De 5,1% a 10,0%	**2% de desconto**	Aplicar glosa de 2% sobre VF.
$80{,}0\% \leq IDO_{TMR} < 90{,}0\%$	De 10,1% a 20,0%	**5% de desconto**	Aplicar glosa de 5% sobre VF.
$IDO_{TMR} < 80{,}0\%$	Acima de 20,0%	**10% de desconto**	Aplicar glosa de 10% sobre VF e autuar notificação para sanção.

- TMR**:** Tempo Médio de Resposta (o tempo decorrido entre a abertura da solicitação nos sistemas operacionais da Prefeitura e o seu efetivo encaminhamento, regulação ou atendimento).
- IDO**:** Índice de Desempenho Operacional.
- IDO_{TMR}**:** Índice de Desempenho Operacional do Tempo Médio de Resposta — mede o percentual de solicitações que foram atendidas rigorosamente dentro do prazo limite estabelecido no Termo de Referência (ex.: até 5 minutos para abordagem, até 15 minutos para emergências/calamidades e até 3 horas para regulação de vagas).

5.3. Fórmula Complementar para Glosa de Postos Vagos (G_{PV})

Se houver posto presencial descoberto (24x7) sem substituição do colaborador no prazo limite de 2 horas:

$$G_{PV} = \text{Horas Descobertas} \times \left(\frac{V_{Posto}}{180}\right)$$

Onde:

- Horas Descobertas = Total de horas em que o posto permaneceu vago no mês sem cobertura de reserva (após o limite de 2h).
- V_{Posto} = Valor unitário mensal do respectivo nível funcional constante na proposta comercial (Anexo VI).

Exemplo Prático de Aplicação pelo Gestor:

Considerando um contrato de prestação de serviço cuja fatura mensal (VF) seja de **R$ 500.000,00**:

1. **Fatura Mensal (VF):** R$ 500.000,00
2. **Total de Demandas do Mês:** 20.000 solicitações
3. **Demandas Fora do Prazo:** 1.600 solicitações (8,0% do total)
4. **Resultado do IDO_{TMR}:** $92{,}0\%$ (Enquadramento na faixa de 2% de desconto pelo IDO_{TMR})
5. **Cálculo da Glosa por TMR (G_{TMR}):** R$ $500.000{,}00 \times 2\% =$ R$ $10.000{,}00$
6. **Valor Líquido Aprovado para Pagamento:** R$ $500.000{,}00 -$ R$ $10.000{,}00 =$ R$ $490.000{,}00$