

### **Indicador Contratual de Nível de Serviço para Postos de Trabalho de Infraestrutura**

O trabalho e as entregas realizadas por cada posto de trabalho serão acompanhados com o objetivo de garantir a performance geral adequada da CONTRATADA. Cada projeto deverá ter suas próprias medidas de desempenho para acompanhamento específico.

O desempenho dos postos de trabalho será mensurado por Acordo de Nível de Serviço (SLA), utilizando o Redmine como sistema oficial para registro, acompanhamento e controle das demandas atribuídas aos postos.

Cada demanda deverá ser cadastrada no Redmine com data prevista de entrega, previamente negociada entre a PROCERGS e o Fiscal Demandante indicado pela CONTRATADA. Essa data registrada é a referência para avaliação de pontualidade.

A Contratante concederá à CONTRATADA, como período de ajustes, as três primeiras entregas para adequar-se ao indicador do Percentual de Pontualidade e o primeiro período (16 a 15 do mês seguinte), sem incidência das sanções decorrentes do não cumprimento de tais indicadores. Entretanto, os indicadores serão medidos desde o início da execução contratual e a CONTRATADA será informada dos resultados, para que se providencie as eventuais adequações que se fizerem necessárias na dinâmica da prestação dos serviços.

A demanda somente entra no cálculo dos indicadores quando atingir o status “Fechada” (atendida e encerrada) no Redmine.

O não atingimento dos níveis mínimos aqui estabelecidos implica em penalidades financeiras a serem descontadas no mês subsequente ao da medição (ou em próximo mês em que ocorra faturamento), porém com base de cálculo do mês das medições.

#### **1. Indicador Principal – Pontualidade de Nível de Serviço (SLA)**

Finalidade do modelo escolhido para medição do indicador de Pontualidade de Nível de Serviço (SLA) para Postos de Trabalho de Infraestrutura:

- Garantir a rastreabilidade das negociações de prazos e entregas;
- Assegurar objetividade na mensuração do desempenho dos postos de trabalho;
- Promover transparência na relação entre contratada e contratante;
- Fornecer subsídios para avaliação contratual e aplicação de medidas administrativas, quando cabíveis.

O quadro abaixo resume as características consideradas para o cálculo do indicador de Pontualidade de Nível de Serviço (SLA) para Postos de Trabalho de Infraestrutura:

<b>Definição</b>	Taxa de demandas com status “fechada” dentro do prazo acordado
<b>Aplicação</b>	No faturamento do Posto de Trabalho
<b>Periodicidade</b>	Mensal (dia 16 a 15 do mês seguinte)
<b>Critério</b>	Considera-se no prazo quando a data de fechamento for menor ou igual à data prevista de entrega vigente (incluindo replanejamentos aprovados)

<b>Fórmula</b>	$(\%)P = (\text{Demandas fechadas no prazo} \div \text{Demandas fechadas no período}) \times 100$
<b>Meta Mínima</b>	80% por período de apuração
<b>Apuração mensal</b>	Janela sugerida: do dia 16 de um mês ao dia 15 do mês seguinte.  Passos:  1) No Redmine, filtre Status = Fechada; Data de fechamento dentro da janela; Projetos/filas de Infraestrutura. 2) Para cada demanda, compare Data de fechamento x Data prevista vigente (considerando replanejamento registrado pela PROCERGS). 3) Classifique cada demanda como No Prazo / Fora do Prazo e consolide a taxa de pontualidade do período. 4) Calcule eventuais penalizações conforme a tabela de Faixas e Penalizações.
<b>Inclusões e Exclusões do Cálculo</b>	<b>Incluídas:</b> todas as demandas que fecharam no período de apuração.  <b>Excluídas:</b> demandas canceladas/suspensas; demandas sem data prevista (saneamento obrigatório antes de compor o indicador); demandas reabertas (voltam a contar somente quando fecharem novamente).

Caso seja necessária a alteração da data prevista de entrega, a mudança deverá ser justificada por escrito e registrada no Redmine exclusivamente pela PROCERGS, evidenciando negociação e concordância. Para fins de cálculo, utiliza-se sempre a última data vigente antes do fechamento.

O Fiscal demandante do Posto de Trabalho na PROCERGS deverá preencher a avaliação do Posto de Trabalho (ANEXO 15.1a - AVALIACAO POSTO TRABALHO DE INFRAESTRUTURA) para obter o indicador.

O Anexo 15.1a poderá ser alterado, conforme a necessidade de melhoria, sem acarretar mudança na fórmula de cálculo.

### 1.1. Faixa de Penalizações:

Faixa de Pontualidade no mês	Situação	Penalização sobre a fatura de um posto	Glosa
≥ 95%	Excelente	Sem desconto	0%
90% a 94%	Adequado	Sem desconto	0%
80% a 89%	Regular	Sem desconto	0%
70% a 79%	Insatisfatório	Com Desconto	5%
< 70%	Crítico	Com Desconto	10%