

ANEXO V - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

METODOLOGIA PARA PRIORIZAÇÃO DOS CHAMADOS

A metodologia de priorização dos chamados considera o impacto e a urgência.

INCIDENTES

Tanto quanto possível, a priorização do incidente será feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços usada no TRE-PR com base na categorização do incidente, no usuário afetado pelo incidente e quando o incidente foi registrado. Caso esta atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços priorizar manualmente o incidente, conforme seu impacto e urgência.

Impacto

No caso de incidentes, o impacto corresponde à extensão do dano causado e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da instituição;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto dos Incidentes		
Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto (organização)	<ul style="list-style-type: none">• Toda a organização ou todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado;• Potenciais danos para a imagem da organização• Potenciais impactos em leis e regulamentos
2	Médio (departamento)	<ul style="list-style-type: none">• Unidade organizacional afetada ou vários usuários afetados ou serviço crítico afetado• Sem danos para a imagem da organização• Sem impacto em leis e regulamentos
3	Baixo (indivíduo)	<ul style="list-style-type: none">• Nenhum impacto ou um único usuário afetado ou serviço não crítico• Sem danos para a imagem da organização

		<ul style="list-style-type: none"> Sem impactos em leis e regulamentos
--	--	---

Urgência

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo tratamento do incidente. Dependendo do momento em que o incidente ocorreu ou das pessoas impactadas pelo incidente, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência para os incidentes são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência dos Incidentes		
Nível de Urgência	Nome	Significado
1	Alta	<ul style="list-style-type: none"> Não há solução de contorno, vários serviços afetados ou usuário VIP ou componente tecnológico crítico.
2	Normal	<ul style="list-style-type: none"> Não há solução de contorno, um único serviço afetado ou usuário normal ou componente tecnológico normal.
3	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> A equipe consegue fornecer uma solução imediata ou uma solução de contorno.

Incidentes envolvendo usuários VIP devem ser tratados com um nível de urgência a mais do que seriam tratados normalmente.

Priorização

Com base nos níveis de impacto e urgência, os **códigos das prioridades** são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto versus Urgência em Incidentes		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alta	1	2	3
	Normal	2	3	4
	Baixa	3	4	5

REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

As requisições de serviço estarão elencadas em um catálogo de serviço associadas a um código de priorização baseado na urgência e no impacto do não atendimento da requisição. Este código de priorização define como será atendida a requisição de serviço.

O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo não atendimento da requisição e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da organização;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

O impacto do não atendimento de uma requisição de serviço é analisado “a priori” (antes que um incidente ocorra).

Impacto

A avaliação de impacto está baseada na metodologia de priorização MoSCoW, criada por Dai Clegg, consultor da Oracle UK.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto das Requisições de Serviço		
Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Deve ter (must have)	<ul style="list-style-type: none">• Devem ser atendidas obrigatoriamente.• Representa uma necessidade não-negociável.• Vital para a realização do trabalho.• O não cumprimento da requisição causará danos à instituição.
2	Deveria ter (should have)	<ul style="list-style-type: none">• O cumprimento deste tipo de requisição é importante, mas não vital.• As atividades laborais poderão ser realizadas, mas com perda de desempenho ou com baixa qualidade• Acrescentam valor significativo ao trabalho
3	Sempre que possível (could have)	<ul style="list-style-type: none">• A não realização causa nenhum ou baixo impacto• Requisições de serviço opcionais, que agregam algum valor ao negócio• Requisições de serviço que podem esperar um pouco mais para serem atendidas, sem causar prejuízo ao SOLICITANTE

Urgência

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pela RdS. Dependendo do momento da RdS, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência das Requisições de Serviços		
Nível de Urgência	Nome	Significado
1	Alta	<ul style="list-style-type: none">• Usuário VIP
2	Normal	<ul style="list-style-type: none">• Usuário normal
3	Baixa	<ul style="list-style-type: none">• Central de Serviços consegue atender a requisição de serviço de forma imediata ou oferecer uma solução de contorno

Priorização

Com base nos níveis de impacto e urgência, os **códigos das prioridades** são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto <i>versus</i> Urgência em RdS		Impacto		
		Deve ter	Deveria ter	Sempre que possível
Urgência	Alta	1	2	3
	Normal	2	3	4
	Baixa	3	4	5

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

TEMPO MÁXIMO DE UM CHAMADO EM FILA DE ESPERA (TE)

O tempo máximo admitido para um chamado (incidente ou requisição de serviço) em fila de espera, período que compreende desde a criação do chamado até sua recepção por um técnico.

Meta de nível de serviço: TE <= 45 minutos úteis

METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES

Um incidente somente será considerado resolvido quando for possível ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades, mesmo que com alguma degradação de performance.

Código da prioridade	Nome	Requisitos	Prazo para atendimento ¹ em horas úteis
1	Grave	<ul style="list-style-type: none">Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido.Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	2
2	Alto	<ul style="list-style-type: none">A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.	4
3	Médio	<ul style="list-style-type: none">A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal	7
4	Baixo	<ul style="list-style-type: none">Idem ao anterior, porém com menor urgência.	14
5	Planejado	<ul style="list-style-type: none">Idem ao anterior, porém o incidente deve ser tratado até a data/hora planejada.	Data/hora planejada

METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (RdS)

Código da prioridade	Nome	Requisitos	Prazo para atendimento em horas úteis
1	Crítico	<ul style="list-style-type: none">Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que a RdS seja resolvida.Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	2

¹ Prazo máximo que o TRE-PR considera aceitável para a conclusão do serviço.

2	Alto	<ul style="list-style-type: none"> A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade. 	7
3	Médio	<ul style="list-style-type: none"> A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal 	14
4	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> Idem ao anterior, porém com menor urgência. 	21
5	Planejado	<ul style="list-style-type: none"> Idem ao anterior, porém a RdS deve ser tratada até a data/hora planejada. 	Data/hora planejada

INDICADORES PARA AFERIÇÃO DAS METAS

KPI_FCR - Chamados atendidos no primeiro contato

Finalidade:

- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Aumentar a satisfação dos usuários.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados em atendimento único e contínuo, ou seja, resolvidos pelo mesmo técnico, sem descumprir o prazo máximo do chamado em fila de espera ou o prazo máximo para resolução, sem escalada para outros técnicos ou para outras equipes e sem colocar o chamado em pendência.

Fórmula (%): $KPI_FCR = (T_0 / T_C) \times 100$, sendo:

- T_0 = chamados fechados em atendimento único e contínuo no período;
- T_C = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_FCR \geq 35\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (50 - KPI_FCR)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 40%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_FCR aferido	% de glosa = (50 - KPI_FCR)
35% ou maior	0%
34%	16%
33%	17%
...	...

KPI_TE - Chamados que não excederam o prazo na fila de espera

Finalidade:

- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Melhorar a percepção de qualidade na prestação dos serviços.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados cujo tempo máximo em fila para atendimento não ultrapassou a meta de espera em fila para atendimento.

Fórmula: $KPI_TE = (T_0 / T_C) \times 100$, sendo:

- T_0 = total de chamados fechados recepcionados abaixo do tempo máximo em fila de espera no período ($\leq TE$);
- T_C = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_TE \geq 90\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (100 - KPI_TE)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_TE aferido	% de glosa = (100 - KPI_TE)
90% ou maior	0%
89%	11%

88%	12%
...	...

KPI_TR - Chamados resolvidos no prazo

Finalidade:

- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Garantir a qualidade na prestação dos serviços.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução se deu dentro dos prazos previstos nas metas de nível mínimo de serviço para incidentes e requisições de serviço.

Fórmula (%): $KPI_TR = (T_0 / T_C) \times 100$, sendo:

- T_0 = total de chamados fechados dentro dos prazos previstos no período;
- T_C = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_TR \geq 90\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (100 - KPI_TR)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_TR aferido	% de glosa = (100 - KPI_TR)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
...	...

KPI_EFIC - Nível de eficácia no tratamento de chamados

Finalidade:

- Apurar a eficácia da resolução de chamados.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados sem reabertura para incidentes e requisições de serviço.

Fórmula (%): $KPI_EFIC = ((T_0 - T_1) / T_C) \times 100$, sendo:

- T_0 = total de chamados fechados no período;
- T_1 = total de chamados reabertos no período;
- T_C = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_EFIC \geq 90\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (100 - KPI_EFIC)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_EFIC aferido	% de glosa = (100 - KPI_EFIC)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
...	...

KPI_PS - Nível de satisfação dos usuários com o atendimento

Finalidade:

- Avaliar a percepção dos usuários sobre a cordialidade, competência e presteza do atendimento.

Descrição: Mede o percentual de pesquisas de satisfação respondidas cujos usuários avaliaram o atendimento de forma positiva, enviadas a uma amostra de usuários cujos chamados foram finalizados. O usuário indicará sua satisfação avaliando as seguintes afirmações:

- Estou satisfeito com o atendimento prestado.
- As informações necessárias me foram repassadas de maneira clara.
- As minhas dúvidas foram sanadas conforme eu esperava.
- O serviço prestado atende às minhas expectativas.

As avaliações possíveis serão:

#	Item	Pontos
1	Discordo totalmente	1
2	Discordo	2
3	Neutro	3
4	Concordo	4
5	Concordo plenamente	5

Cada pesquisa respondida receberá uma pontuação que corresponde à média dos pontos das afirmações efetivamente avaliadas (desconsiderando as afirmações não avaliadas).

As pesquisas com pontuação maior ou igual a 4 (quatro) serão consideradas pesquisas que avaliaram o atendimento de forma positiva (o usuário ficou satisfeito).

Fórmula: $KPI_PS = (T_{PP} / T_P) \times 100$, sendo:

- T_{PP} = total de pesquisas positivas no período;
- T_P = total de pesquisas respondidas no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_PS \geq 90\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (100 - KPI_PS)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_PS aferido	% de glosa = (100 - KPI_PS)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
...	...

KPI_N1 - Chamados resolvidos no primeiro nível

Finalidade:

- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Garantir a celeridade do atendimento dos chamados.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução se deu pela equipe de primeiro nível, sem escalada funcional.

Fórmula (%): $KPI_TR = (T_0 / T_C) \times 100$, sendo:

- T_0 = total de chamados fechados atendidos pelo primeiro nível, sem escalada funcional, no período;
- T_C = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: $KPI_N1 \geq 65\%$

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (75 - KPI_N1)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 35%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_N1 aferido	% de glosa = (75 - KPI_N1)
65% ou maior	0%
64%	11%
63%	12%
...	...

KPI_PRAZO_ATIV - Cumprimento do prazo das atividades planejadas

Finalidade:

- Apurar o índice de atrasos do fornecedor na realização de atividades planejadas.
- Garantir a qualidade do serviço.

Descrição: Mede o percentual de atividades planejadas realizadas com atraso.

Fórmula (%): $KPI_PRAZO_ATIV = (T_0 / T_P) \times 100$, sendo:

- T_0 = número de atividades planejadas realizadas no prazo;
- T_P = total de atividades planejadas.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: KPI_PRAZO_ATIV >= 90%

Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_PRAZO_ATIV)

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_PRAZO_ATIV aferido	% de glosa = (100 - KPI_PRAZO_ATIV)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
...	...

KPI_RETEN - Retenção de profissionais

Finalidade:

- Apurar se o FORNECEDOR se preocupa com a retenção de seus profissionais.
- Garantir a qualidade do serviço.
- Garantir a manutenção da inteligência coletiva das equipes que prestam serviço ao Tribunal (preservação da eficiência).

Descrição: Mede o percentual de retenção de profissionais habilitados a trabalhar no contrato com este Tribunal.

Para que um profissional do fornecedor possa acessar virtualmente ou fisicamente os recursos e instalações deste Tribunal, é necessário o seu cadastramento prévio. São considerados habilitados os profissionais do fornecedor que realizaram esse cadastramento.

A comprovação se dará pelo informe documental de que os profissionais habilitados continuam formalmente nos quadros de pessoal do fornecedor.

A baixa retenção causa perda da inteligência coletiva das equipes, reduzindo a eficiência do serviço.

Fórmula (%): $KPI_RETEN = ((T_P - T_0) / T_P) \times 100$, sendo:

- T_0 = número de profissionais habilitados a trabalhar no contrato, desligados sem justa causa ou que pediram demissão nos últimos 3 (três) meses;
- T_P = total de profissionais habilitados a trabalhar no contrato.

Periodicidade: Mensal

Fonte de dados: Cherwell Service Management (ou sistema que o substitua)

Meta de nível de serviço: KPI_RETEN >= 85%

Fórmula de cálculo da glosa (%): $GLOSA = (100 - KPI_RETEN)$

Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI_PRAZO_RETEN aferido	% de glosa = (100 - KPI_PRAZO_RETEN)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
...	...