



## ANEXO III-A

### NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO/ NMS

Para os postos de trabalho alocados na:  
Seção de Gestão de Equipamentos de Microinformática – SGEM

#### 1. Itens de Monitoramento e Controle – IMC

- 1.1. Os itens de monitoramento e controle têm o objetivo de mensurar o atingimento ou não dos resultados esperados (Níveis Mínimos de Serviço – NMS) na prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura, inovação e melhoria contínua em TI, gerência de projetos, segurança cibernética, teste, monitoramento, sustentação e suporte de aplicativos multiplataforma.
- 1.2. O *Cherwell Service Management* será o indexador das solicitações para a efetiva fiscalização dos Níveis Mínimos de Serviço - NMS, detalhados neste Anexo.
- 1.3. Em caso de não atingimento dos resultados, haverá aplicação de redução no pagamento, resguardadas as margens de tolerância e exceções aqui previstas.
- 1.4. Considerando as características inerentes aos serviços contratados de cada perfil profissional e dos produtos e serviços por eles entregues/prestados nas Ordens de Serviço – OS, serão estabelecidos a seguir, os IMCs que serão aplicados ao contrato de forma a garantir a qualidade e o atendimento aos requisitos estabelecidos neste TR.
- 1.5. Como os serviços demandados nas ordens de serviço podem ser de naturezas distintas, os IMCs aplicáveis deverão ser expressos na própria OS.

#### 2. Definição das categorias de demandas (chamados e tarefas) a serem executadas:

Prioridade (P)	Tempo para resolução (h)
1	2
2	7
3	14
4	21

- 2.1. Atender por completo tarefas de disponibilização, recolhimento e substituição de equipamento na Sede para usuários VIP. (**P: 1**);
- 2.2. Disponibilização/ Substituição: inclui a instalação da imagem adequada, a realização de testes, a transferência para a unidade destino no sistema Asiwab, anotação no caderno de controle de saída de equipamentos da SGEM e registro no sistema *Cherwell* das ações realizadas;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

---

- 2.3. Realizar atendimento de suporte remoto ou *in loco* (se possível) aos usuários quando necessário. **(P: 2);**
- 2.4. Atender por completo tarefas de disponibilização, recolhimento e substituição de equipamento na Sede. **(P: 3);**
  - 2.4.1. Disponibilização/Substituição: inclui a instalação da imagem adequada, a realização de testes, a transferência para a unidade destino no sistema Asiweb, anotação no caderno de controle de saída de equipamentos da SGEM e registro no sistema *Cherwell* das ações realizadas;
  - 2.4.2. Recolhimento: inclui a vistoria física, o recebimento da transferência para a unidade Origem no sistema Asiweb e o registro no sistema *Cherwell* das informações pertinentes referentes ao equipamento recolhido.
- 2.5. Solicitar, no *Cherwell*, disponibilização, substituição e recolhimento de equipamentos para a equipe do depósito da SGEM, no caso de chamados do fórum eleitoral de Curitiba, cartórios da região metropolitana e do interior. **(P: 3);**
- 2.6. Realizar manutenção (vistoria, conserto, testes e, se necessário, solicitação de abertura de chamada técnica pela garantia) em componentes do kit biométrico, computador, notebook, monitor e equipamentos periféricos que apresentaram falhas durante o uso ou durante a preparação para disponibilizar ao usuário. **(P: 3);**
- 2.7. Realizar abertura de chamada técnica por telefone ao fornecedor, prestando as informações solicitadas pelo técnico da empresa e realizando ações indicadas por ele a fim de confirmar o diagnóstico do problema apresentado. Registrar na anotação técnica do chamado, dentro do sistema *Cherwell*, as informações pertinentes. **(P: 3);**
- 2.8. Analisar o painel de pendências de recebimento de transferências no sistema ASIWEB e disparar e-mails de solicitação de regularização das áreas que possuem pendências. Registrar na anotação técnica da tarefa no sistema *Cherwell* quais requisições estavam com pendência, cuja ativação de envio de e-mail foi realizada. **(P: 3);**
- 2.9. Realizar manutenção (vistoria, conserto, testes e, se necessário, solicitação de abertura de chamada técnica pela garantia) em impressoras multifuncionais que apresentaram falhas durante o uso ou durante a preparação para disponibilizar ao usuário. **(P: 4);**
- 2.10. Elaborar planilhas com as quantidades e os locais de distribuição dos equipamentos quando houver migração de equipamentos (não entra no IRAT por se tratar de atividade esporádica). **(P: 4);**
- 2.11. Realizar inventário semestral dos bens da SGEM (não entra no IRAT por se tratar de atividade esporádica). **(P: 4);**
3. **Levantamento de dados históricos das demandas em período eleitoral e não eleitoral para fundamentar a estimativa de perfis profissionais e seus quantitativos, necessários à prestação de serviços;**
  - 3.1. **Demanda média mensal fora de período eleitoral:**
  - 3.2. **Atendimentos: chamados/tarefas = 112 (por técnico)**



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

3.3. Demanda média mensal em período eleitoral:

3.4. Atendimentos: chamados/tarefas = 160 (por técnico)

### 4. Cálculo dos índices de monitoramento e controle no valor das ordens de serviço.

4.1. Será considerado o seguinte índice:

Índice
Índice de Resposta à Atendimento Técnico – IRAT

4.2. O percentual final de glosa a ser aplicado às OS dar-se-á da seguinte forma:

$$\text{Percentual de glosa final da OS} = \frac{\sum (\text{percentual de desconto do índice na OS})}{\text{Quantidade de indicadores aplicáveis à OS}}$$

4.3. Caso não ocorra nenhum desconto sobre o valor do faturamento para cada índice, o valor final de glosa da OS será de 0% (zero por cento).

### 5. Índice de Resposta a Atendimento Técnico – IRAT

5.1. Este índice tem por objetivo avaliar a qualidade e tempestividade do atendimento durante o período de atendimento técnico

Prioridade	Tempo para resolução (h)
1	2
2	7
3	14
4	21

Item	Avaliação	Meta
1 - Atender por completo tarefas de disponibilização, recolhimento e substituição de equipamento na Sede para usuários VIP: Disponibilização/Substituição: inclui a instalação da imagem adequada, a realização de testes, a transferência para a unidade destino no sistema Asiweb, anotação no caderno de controle de saída de equipamentos da SGEM e registro na anotação técnica das ações realizadas no sistema <i>Cherwell</i> ; Prioridade: 1	Quantidade de vezes em que o aceite foi realizado dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Item	Avaliação	Meta
2 - Realizar atendimento de suporte remoto ou em loco (se possível) aos usuários quando necessário. Prioridade: 2	Quantidade de vezes em que o atendimento de suporte aos usuários foi realizado dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
3 - Atender por completo tarefas de disponibilização, recolhimento e substituição de equipamento na Sede: <b>Disponibilização/Substituição:</b> inclui a instalação da imagem adequada, a realização de testes, a transferência para a unidade destino no sistema Asiwab, anotação no caderno de controle de saída de equipamentos da SGEM e registro na anotação técnica das ações realizadas no sistema <i>Cherwell</i> ; <b>Recolhimento:</b> inclui a vistoria física, o recebimento da transferência para a unidade Origem no sistema Asiwab e o registro no sistema <i>Cherwell</i> das informações pertinentes referentes ao equipamento recolhido. Prioridade: 3	Quantidade de vezes em que o atendimento completo foi realizado dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
4 - Solicitar, no <i>Cherwell</i> , disponibilização, substituição e recolhimento de equipamentos para a equipe do depósito da SGEM, no caso de chamados do fórum eleitoral de Curitiba, cartórios da região metropolitana e do interior. Prioridade: 3	Quantidade de vezes em que as solicitações foram atendidas dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
5 - Realizar manutenção (vistoria, conserto, testes e, se necessário, solicitação de abertura de chamada técnica pela garantia) em componentes do kit biométrico, computador, notebook, monitor e equipamentos periféricos que apresentaram falhas durante o uso ou durante a preparação para disponibilizar ao usuário. Prioridade: 3	Quantidade de vezes em que as manutenções foram realizadas dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
6 - Realizar abertura de chamada técnica por telefone ao fornecedor, prestando as informações solicitadas pelo técnico da empresa e realizando ações indicadas por ele a fim de confirmar o diagnóstico do problema apresentado. Registrar na anotação técnica do chamado, dentro do sistema <i>Cherwell</i> , as informações pertinentes. Prioridade: 3	Quantidade de vezes em que a chamada técnica foi aberta dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
7 - Analisar o painel de pendências de recebimento de transferências no sistema ASIWEB e disparar e-mails de solicitação de regularização às áreas que possuem pendências. Registrar na anotação técnica da tarefa no sistema <i>Cherwell</i> quais requisições estavam com pendência, cuja ativação de envio de e-mail foi realizada. Prioridade: 3	Quantidade de vezes em que o painel foi analisado dentro do prazo e as regularizações pendentes solicitadas via ativação do envio automático de e-mails	95% - noventa e cinco por cento



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Item	Avaliação	Meta
8 – Realizar manutenção (vistoria, conserto, testes e, se necessário, solicitação de abertura de chamada técnica pela garantia) em impressoras multifuncionais que apresentaram falhas durante o uso ou durante a preparação para disponibilizar ao usuário. Prioridade: 4	Quantidade de vezes em as manutenções de impressoras foram realizadas dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento
9 – Elaborar planilhas e relatórios referentes a inventário de equipamentos para distribuição e controles internos. Prioridade: 4	Quantidade de vezes em que demais atividades elencadas pela SGEM prestadas dentro do prazo	95% - noventa e cinco por cento

5.2. O valor final do IRAT (em percentagem) será obtido da seguinte forma:

$$IRAT = \text{Soma das metas} / 9$$

Descrição do IMC	Nível Mínimo de Serviço (NMS)	Desconto sobre o valor de faturamento da OS
Índice de Resposta a Atendimento Técnico – IRAT	Igual ou superior a 95%	0%
	Igual ou superior a 90% e inferior a 95%	5%
	Igual ou superior a 85% e inferior a 90%	10%
	Igual ou superior a 80% e inferior a 85%	15%
	Igual ou superior a 75% e inferior a 80%	20%
	Igual ou superior a 70% e inferior a 75%	25%
	Inferior 70%	30%



## ANEXO III-B

### NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO – NMS

Para os postos de trabalho alocados nas seguintes unidades:

- 1) Seção de Rede – SREDE
- 2) Seção de Ambientes de Colaboração – SAMC
- 3) Seção de Administração de Dados e Inteligência de Negócio – SADIN
- 4) Seção de Administração de Sistemas – SAS
- 5) Assessoria de Segurança Cibernética – ASC

#### 1. Itens de Monitoramento e Controle – IMC:

- 1.1. Os itens de monitoramento e controle têm o objetivo de mensurar o atingimento ou não dos resultados esperados (Níveis Mínimos de Serviço – NMS) na prestação dos serviços de sustentação de infraestrutura, inovação e melhoria contínua em TI, gerência de projetos, segurança cibernética, teste, monitoramento, sustentação e suporte de aplicativos multiplataforma.
- 1.2. O *Cherwell Service Management* será o indexador das solicitações para a efetiva fiscalização dos Níveis Mínimos de Serviço – NMS, detalhados neste Anexo.
- 1.3. Em caso de não atingimento dos resultados, haverá aplicação de redução no pagamento, resguardadas as margens de tolerância e exceções aqui previstas.
- 1.4. Considerando as características inerentes aos serviços contratados de cada perfil profissional e dos produtos e serviços por eles entregues/prestados nas Ordens de Serviço – OS, serão estabelecidos, a seguir, os IMC's que serão aplicados ao contrato de forma a garantir a qualidade e o atendimento aos requisitos estabelecidos neste TR.
- 1.5. Como os serviços demandados nas Ordens de Serviço podem ser de naturezas distintas, os IMC's aplicáveis deverão ser expressos na própria OS.

#### 2. Cálculo dos índices de monitoramento e controle no valor das ordens de serviço.

- 2.1. São considerados os seguintes índices:

Índice
Índice de Interação e Comunicação – IIC
Índice de Qualidade de Monitoramento – IQM
Índice de Resposta à Garantia Técnica – IRGT
Índice de Qualidade de Desenvolvimento – IQD



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

2.2. O percentual final de glosa a ser aplicado às OS dar-se-á da seguinte forma:

$$\text{Percentual de glosa final da OS} = \frac{\sum (\text{percentual de desconto do índice na OS})}{\text{Quantidade de indicadores aplicáveis à OS}}$$

2.2.1. Caso não ocorra nenhum desconto sobre o valor do faturamento para cada índice, o valor final de glosa da OS será de 0% (zero por cento).

2.3. Índice de Resposta a Atendimento Técnico – IRAT

2.3.1. Este índice tem por objetivo avaliar a qualidade e tempestividade do atendimento durante o período de atendimento técnico.

Item*	Avaliação	Meta
1 - Atuação tempestiva no atendimento das correções de incidentes	Percentual de atendimentos das tarefas que ocorreram dentro do prazo estabelecido	95% – Noventa e cinco por cento
2 - Atuação tempestiva no atendimento das demandas apresentadas	Percentual de atendimentos das tarefas dentro do prazo estabelecido	90% – Noventa por cento
3 - Atualização das documentações	Percentual atendimentos onde as documentações e dados históricos foram atualizadas adequadamente	90% – Noventa por cento

2.4. O valor final do IRAT (em percentagem) será obtido da seguinte forma:

$$\text{IRAT} = (\text{Soma das metas}) / 3$$

Descrição do IMC	Nível Mínimo de Serviço (NMS)	Desconto sobre o valor de faturamento da OS
Índice de Resposta a Atendimento Técnico (IRAT)	Igual a 95%	0%
	Igual ou superior a 75%	10%
	Igual ou superior a 60%	15%
	Inferior a 60%	30%



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

**ANEXO III - C**

**NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

(Documento genérico - será utilizado provisoriamente até implantação da fiscalização específica da contratação no Cherwell)

<b>PAD n.</b>	24238/2022
<b>Contrato n.</b>	
<b>Contratada:</b>	
<b>Objeto:</b>	Suporte Nível 3 de Serviços de TIC

**1. DA DEFINIÇÃO**

- 1.1. Este documento é um instrumento ágil e objetivo de avaliação, o qual define, em bases compreensíveis, tangíveis, observáveis e comprováveis, o compromisso de qualidade da prestação do serviço firmado e respectivas adequações de pagamento.
- 1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato.

**2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**

- 2.1. Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados por meio de 4 (quatro) indicadores de qualidade:
  - 1 – **Tempo de resposta às Ordens de Serviço – OS;**
  - 2 – **Disponibilidade e conduta dos profissionais alocados;**
  - 3 – **Regularidade no cumprimento das obrigações trabalhistas;**
  - 4 – **Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais;**
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. Os indicadores 1 e 2 tem reflexos de redimensionamento do valor mensal do posto, ao passo que os indicadores 3 e 4 tem potencial de redimensionamento do valor mensal do contrato, ou seja, o redimensionamento do valor mensal de todos os postos do contrato, avaliando-se o caso concreto.
- 2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

- 2.4.1. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa deverá cumprir com suas obrigações contratuais, atingindo os níveis mínimos de qualidade estabelecidos.
- 2.5. Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida.
- 2.5.1. As ocorrências registradas nos primeiros 10 (dez) dias após o início da vigência contratual e que não causarem prejuízos às atividades poderão ser objeto apenas de notificação.
- 2.6. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o TRE-PR poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato, com abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 2.7. Para consecução dos objetivos, deverão ser adotadas as tabelas abaixo, que apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação da qualidade.

Indicador 1 – Tempo de resposta às Ordens de Serviço – OS	
Finalidade	Mensurar o tempo de atendimento a todas as ordens de serviços – OS, sendo consideradas OS, no momento, qualquer chamado recebido/indicado ou solicitação recebida/indicada via sistemas próprios, contratados ou públicos, em uso pelo TRE-PR (ex.: PAD, Cherwell, SIATI, ContratosGov, e-mail ou chat institucional).
Meta a cumprir	Atendimento a todas as OS com qualidade e dentro do prazo estabelecido pelo Fiscal.
Instrumento de medição:	Relatório dos sistemas ou constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	O acompanhamento deverá ser preferencialmente automatizado. Em não sendo ainda possível, o acompanhamento será pessoal, pelo Fiscal do contrato, que deverá registrar a ocorrência no sistema de gestão de contratos (atualmente ContratosGov).
Periodicidade	Diária, semanal e/ou mensal, conforme rotinas do setor de alocação.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início da Vigência	A partir do 16º dia corrido após o início da prestação dos serviços pelo profissional alocado pela 1ª vez no posto, e a partir do 1º dia para profissional com experiência no posto de serviços.
Faixas de ajuste do pagamento:	<b>POR POSTO</b> Sem atrasos: <b>30 pontos</b> 1 resposta com atraso ou insatisfatória: <b>30 pontos</b> 2 respostas com atraso ou insatisfatória: <b>25 pontos</b> 3 respostas com atraso ou insatisfatória: <b>20 pontos</b> 4 respostas com atraso ou insatisfatória: <b>15 pontos</b>



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	5 respostas com atraso: <b>10 pontos</b> 6 respostas com atraso: <b>5 pontos</b> 7 respostas com atraso: <b>0 pontos</b>
Sanções	Conforme contrato.
Observações	A equipe de gestão/fiscalização deverá informar o Preposto da empresa sempre que houver ocorrências. O que se busca com esse indicador é <b>manter a produtividade esperada para os serviços contratados</b> , obtendo-se ciência e comprometimento da Contratada e engajamento de seus profissionais quanto à resolução das demandas levantadas pelo TRE-PR o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em tempo maior.

Indicador 2 – Disponibilidade e Conduta dos Profissionais alocados	
Finalidade	Mitigar ocorrências de posto descoberto e de conduta inapropriada por parte do profissional ocupante do posto
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	1. Pela equipe de fiscalização (Fiscal Setorial, Técnico ou Administrativo e/ou Gestor do contrato), por meio do acompanhamento diário da execução dos serviços; e 2. Pelo cliente interno ou externo do setor onde ocorre a prestação dos serviços, por reclamação confirmada.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência no mês de referência, de: 1. Reclamação <b>confirmada</b> de conduta inapropriada; ou 2. Atraso/falta injustificada registrada no ponto.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<b>POR POSTO</b> Sem Ocorrência: <b>30 pontos</b> 1 Ocorrência Leve: <b>30 pontos</b> Reincidência Leve: <b>27,5 pontos</b> 1 Ocorrência Média: <b>25 pontos</b> Reincidência ou Agravante Média: <b>20 pontos</b> 1 Ocorrência Grave: <b>15 pontos</b> Reincidência ou Agravante grave: <b>10 pontos</b> 1 Ocorrência Gravíssima: <b>5 pontos</b> Reincidência ou Agravante Gravíssima: <b>0 pontos</b> <b>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</b>



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade da inadimplência frente ao potencial de prejuízos a serem causados.

**Leve** - exemplos:

1. Ouvir música audível ou com fone em ambos os ouvidos durante o expediente;
2. Uso da internet ou da impressora para fins particulares;
3. Uso isolado de palavras de baixo calão;
4. Deixar de portar o crachá de identificação de modo visível;
5. Atraso ou falta sem justificativa com possibilidade de compensação;

**Média** – exemplos:

1. Violência verbal não direcionada;
2. Proceder imoralmente em relação a outro colega;
3. Não atendimento a orientação/advertência do Fiscal;
4. Atraso ou falta sem justificativa sem possibilidade de compensação;
5. Ocorrência de natureza leve reiterada;

**Agravante Média** – exemplos:

6. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade;

**Grave** – exemplos:

1. Prática de jogos nas dependências do órgão;
2. Retardar o cumprimento de ordem de serviço com intuito de procrastinação;
3. Ausência contumaz no posto base não justificada;
4. Violência verbal direcionada a colega;
5. Usar informações obtidas por meio do desempenho profissional em benefício próprio ou de terceiros;
6. Apresentar-se embriagado ou sob efeito de químicos;
7. Ocultar, adulterar ou omitir informações do serviço;
8. Ocorrência de natureza média reiterada;

**Agravante Grave** – exemplos:

9. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade;

**Gravíssimo** – exemplos:

1. Incontinência de conduta (assédio sexual, uso de pornografia no prédio, etc.);
2. Agressão física em relação a outro colega;
3. Tentativa ou acesso às dependências do TRE-PR armado;
4. Empréstimo do crachá a outrem para acesso ao TRE-PR;
5. Discriminar pessoas por motivo de origem, raça, classe social, identidade ou orientação sexual, sexo, cor, idade, incapacidade física, estado civil, etc.;
6. Comercializar, usar ou manter nas dependências do Órgão drogas ou substâncias entorpecentes;
7. Fazer uso das redes sociais para prejuízo da imagem do Órgão ou para prejuízo da imagem de servidor ou colaborador;
8. Ocorrência de natureza grave reiterada

**Agravante Gravíssimo** – exemplos:



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	9. Interrupção do serviço do Fiscal e/ou da unidade;
Sanções	Conforme contrato.
Observações	A equipe de gestão/fiscalização deverá informar o Preposto da empresa sempre que houver ocorrências e oficial à Contratada sempre que houver ocorrência de natureza grave ou gravíssima, efetuando a abertura de processo administrativo para registro e, se necessário, aplicação de sanção. O que se busca com esse indicador é <b>garantir a boa qualidade dos serviços prestados</b> pelos Profissionais da Contratada, garantindo-se a <b>cobertura do posto</b> de serviços, a <b>urbanidade e a cordialidade</b> no ambiente de trabalho, a <b>ética profissional</b> (respeito, responsabilidade, honestidade e o sigilo profissional) e a <b>segurança institucional e cibernética</b> .

Indicador 3 – Regularidade no cumprimento das obrigações trabalhistas	
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, securitárias e outras estabelecidas na CLT e na CCT.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição:	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pela equipe de fiscalização (Fiscal Setorial, Técnico ou Administrativo e/ou Gestor do contrato), por meio de análise da documentação apresentada pela empresa e consulta aos sistemas públicos; e</li> <li>2. Por ocorrência reportada por profissional alocado no posto de serviços, identificada por meio de análise do extrato do Meu INSS e do Caixa FGTS, bem como do extrato da conta bancária e dos cartões de benefícios.</li> </ol>
Periodicidade	Mensal, considerando os prazos legais e normativos para pagamento de cada obrigação.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso ou ausência de pagamento no mês de referência.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p><b>POR CONTRATO</b></p> <p>Sem ocorrências: <b>20 pontos</b></p> <p>1 ocorrência leve: <b>15 pontos</b></p> <p>1 ocorrência média: <b>10 pontos</b></p> <p>1 ocorrências grave: <b>5 pontos</b></p> <p>1 ocorrência gravíssima: <b>0 pontos</b></p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p> <p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade da inadimplência frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p><b>Leve:</b> Atraso de benefício até 1 dia útil (exceto VT e VA).</p>



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	<p><b>Média:</b> Atraso de VT e VA até 1 dia útil e de outros benefício de 2 a 3 dias úteis.</p> <p><b>Grave:</b> Atraso de salário até 1 dia; atraso de VT e VA de 2 a 3 dias úteis, atraso de benefício de 5 dias úteis</p> <p><b>Gravíssima:</b> Atraso de salário superior a 2 dias; atraso de VT e VA superior a 3 dias úteis, atraso de benefício superior a 5 dias úteis.</p>
Sanções	Conforme contrato.
Observações	<p>A equipe de gestão/fiscalização deverá oficializar à Contratada sempre que houver registro de ocorrência dessa natureza e efetuar a abertura de processo administrativo para registro e, se necessário, aplicação de sanção.</p> <p>O que se busca com esse indicador é <b>garantia do cumprimento, pela Contratada, das obrigações trabalhistas, previdenciárias, sociais, securitárias e outras</b> estabelecidas na legislação e no Instrumento Coletivo de Trabalho.</p>

Indicador 4 – Cumprimento, pela Contratada, dos prazos contratuais.	
Finalidade	Mitigar ocorrências de descumprimento dos prazos estabelecidos no ato convocatório e no contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição:	Constatação formal da ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização e gestão contratual e demais servidores.
Periodicidade	Por evento.
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso de prazo estabelecido no ato convocatório ou inadimplência contratual.
Início da Vigência	A partir do início da prestação dos serviços pelo profissional alocado no posto.
Faixas de ajuste do pagamento	<p>POR CONTRATO</p> <p>Sem ocorrências: <b>20 pontos</b></p> <p>1 ocorrência leve: <b>15 pontos</b></p> <p>1 ocorrência média: <b>10 pontos</b></p> <p>1 ocorrências grave: <b>5 pontos</b></p> <p>1 ocorrência gravíssima: <b>0 pontos</b></p> <p>Exemplos de ocorrências pela gravidade:</p> <p>O rol abaixo é apenas exemplificativo, cabendo à fiscalização definir a gravidade do caso concreto frente ao potencial de prejuízos a serem causados.</p> <p><b>Leve:</b></p> <p>1. Atraso de 1 (um) dia útil na substituição do posto;</p>



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	<ol style="list-style-type: none"><li>2. Atraso de até 5 (cinco) dias úteis na apresentação da nota fiscal;</li><li>3. Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para regularização das certidões obrigatórias;</li><li>4. Vencimento do prazo dado pelo TRE-PR para entrega de documentação pendente;</li><li>5. Falta de retorno ou acompanhamento por parte do Preposto;</li></ol> <p><b>Média:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Atraso de 2 (dois) dias úteis na substituição do posto;</li><li>2. Atraso de 6 a 10 (dez) dias úteis na apresentação da nota fiscal;</li><li>3. Reincidência de inadimplência de natureza leve;</li><li>4. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência leve;</li></ol> <p><b>Grave:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Atraso de 3 (três) dias úteis na substituição do posto;</li><li>2. Atraso de 11 a 15 (quinze) dias úteis na apresentação da nota fiscal;</li><li>3. Reincidência de inadimplência de natureza média;</li><li>4. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência média;</li></ol> <p><b>Gravíssima:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Atraso na substituição do posto superior a 3 (três) dias úteis;</li><li>2. Atraso na apresentação da nota fiscal superior a 15 (quinze) dias úteis (prazo na Subcláusula 7.3.3);</li><li>3. Reincidência de inadimplência de natureza grave;</li><li>4. Ocorrência de mais de 1 (uma) inadimplência grave;</li><li>5. <b>Atraso no início da prestação dos serviços;</b></li><li>6. <b>Descumprimento do prazo para apresentação do Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado</b> (Subcláusula 5.1.2).</li></ol>
Sanções	Conforme contrato.
Observações	A equipe de gestão/fiscalização deverá informar a empresa sempre que houver ocorrência de inadimplência. O que se busca com esse indicador é <b>adimplemento</b> das cláusulas editalícias e contratuais e a <b>garantia da efetividade e da eficiência da comunicação</b> entre o TRE-PR e a Contratada

### 3. CÁLCULO DO REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo.

Pontuação total dos serviços:

[A] SOMA dos Pontos POR POSTO = INDICADOR 1 + INDICADOR 2.

[B] SOMA dos Pontos POR CONTRATO = (INDICADOR 3 + INDICADOR 4).

Valor Mensal do Posto = [A] + [B]



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Valor Mensal do Contrato = Soma do valor mensal de cada Posto.

- 3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo.

Faixas de pontuação de qualidade		Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviços
1	De 95 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
2	De 90 a 94 pontos	98% do valor previsto	0,98
3	De 85 a 89 pontos	96% do valor previsto	0,96
4	De 80 a 84 pontos	94% do valor previsto	0,94
5	De 75 a 79 pontos	92% do valor previsto	0,92
Para pontuação abaixo de 75 pontos (por posto ou por contrato), será aberto processo administrativo para averiguação			
6	De 65 a 74 pontos	89,5% do valor previsto	0,895
7	De 55 a 64 pontos	87% do valor previsto	0,87
8	De 45 a 54 pontos	84,5% do valor previsto	0,845
9	De 35 a 44 pontos	82% do valor previsto	0,82
10	De 25 a 34 pontos	79,5% do valor previsto	0,795
11	De 15 a 24 pontos	76% do valor previsto	0,76
12	De 5 a 14 pontos	73% do valor previsto	0,73
13	De 0 a 4 pontos	70% do valor previsto	0,7

- 3.4. Segue exemplo de cálculo:

Ex.: Contrato com 10 (dez) postos com valor unitário de R\$ 5.000,00 e valor mensal de R\$ 50.000,00.

Indicador 1: No mês, houve 1 (uma) resposta com atraso e 1 (uma) resposta insatisfatória para **1 (um) posto**, conforme registro no Cherwell.

Pontuação **25 pontos**.

Demais postos: 30 pontos.

Indicador 2: Sem ocorrências.

Pontuação **30 pontos**.

Indicador 3: No mês, houve atraso de 1 (um) dia útil no pagamento do Vale Alimentação para todos os profissionais alocados no contrato.

Pontuação: **10 pontos**.

Indicador 4: Sem ocorrências.

Pontuação: **20 pontos**.

Soma: 1 posto = A + B (55 + 35) = 85 pontos

Demais postos: A + B (60 + 35) = 90 pontos

Aplicação do Fator: 1 posto: R\$ 5.000 \* 0,96 (fator faixa 2) = R\$ 4.800,00

9 postos: R\$ 45.000 \* 0,98 (fator faixa 1) = R\$ 44.100,00

Valor do pagamento mensal ajustado (no CT de exemplo): R\$ 48.900,00.





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

---

### 4. CONSOLIDAÇÃO DAS MEDIÇÕES

- 4.1. A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, nos termos da Cláusula Sexta do Termo de Referência;
- 4.2. O Fiscal preencherá o formulário mensal disponibilizado no sistema de gestão de contratos (atualmente ContratosGOV), onde registrará a consolidação das ocorrências e a pontuação obtida.
- 4.3. O Gestor irá consolidar as medições realizadas pelos Fiscais Setoriais/Técnicos e as medições da fiscalização administrativa e informará à Contratada o valor a ser faturado.
  - 4.3.1. A Contratada poderá impugnar a medição, sendo a ela garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 4.4. Os prazos para recebimento provisório dos serviços, pela fiscalização, envio da medição consolidada à Contratada, pelo Gestor, e análise de eventual impugnação, pelo TRE-PR, estão estabelecidos na Cláusula Sétima do Termo de Referência.

### 5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.1. O espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.
  - 5.1.1. Somente em casos excepcionais (caso fortuito e força maior) os critérios de avaliação e suas consequências deixarão de ser aplicados.
- 5.2. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Curitiba-PR, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

---

TRE-PR

---

CONTRATADA