

SERVIÇO	SIGLA	INDICADOR	DEFINIÇÃO	FÓRMULA DE CÁLCULO	AFERIÇÃO	ÍNDICE MÍNIMO A SER ATINGIDO EM PERÍODOS NORMAIS, PARA TODOS OS HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	GLOSA	INÍCIO DE VIGÊNCIA
Central de Serviços Remoto, Telefônico, Meios Eletrônicos - 1º Nível	ICS01	Disponibilidade	É o tempo em que o serviço de atendimento permanece disponível, em condições normais de funcionamento	$ICS01 = \frac{\sum \text{Minutos Disponíveis}}{\sum \text{Minutos Contratados}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	Disponibilidade mensal de 97%, das 7 às 19 horas, 5 dias por semana, com janela de manutenção negociável	1% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 97%	Início da prestação dos serviços
	ICS02	Chamadas telefônicas abandonadas	É o total de chamadas telefônicas abandonadas no mês de referência	$ICS02 = \frac{\sum \text{Cham. Aband.}}{\sum \text{Cham. Receb.}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	O índice de chamadas abandonadas deverá ser ≤ 5%	0,5% do valor da parcela mensal do serviço se o índice não for atingido por 2 meses consecutivos	Fase de Operação
	ICS03	Tempo médio na fila de espera	É o tempo médio que o usuário espera por atendimento após a chamada ser atendida	$ICS03 = \frac{\sum \text{Tempo Espera}}{\sum \text{Chamadas Atendidas}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% de atendimentos com tempo de espera ≤ 30 segundos	0,5% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	ICS04	Índice de chamadas atendidas em até 30 segundos	É a proporção das chamadas atendidas em até 30 segundos	$ICS04 = \frac{\sum \text{Chamadas Atend. 30''}}{\sum \text{Chamadas Atendidas}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% de chamadas atendidas em até 30 segundos	0,5% do valor da parcela mensal do serviço a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	ICS05	Tempo de Solução para Incidentes / Requisições de Serviço - 1º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$ICS05 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 30 Min.}}{\sum \text{Chamados Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	80% dos atendimentos concluídos em até 30 minutos	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 80%	Fase de Operação
	ICS06	Realização mínima da Pesquisa de Satisfação	É a amostragem mínima de chamados que necessitam de avaliação	$ICS06 = \frac{\sum \text{Chamadas Avaliadas}}{\sum \text{Chamadas Resolvidas}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	Pelo menos 50% dos atendimentos deverão ser analisados	0,5% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 50%	Fase de Operação
	IGC01	Satisfação mínima do usuário	É o grau de satisfação mínima do usuário com o atendimento prestado pelos técnicos da Central de Atendimento Presencial - 1º Nível	$IGC01 = \frac{\sum \text{Chamados com BOA avaliação}}{\sum \text{Chamados Avaliados}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	85% dos atendimentos analisados deverão alcançar grau de satisfação igual ou superior a BOM (3 numa escala de 1 a 5, 7 numa escala de 1 a 10)	Indicador de gestão. Não incide glosa.	Fase de Operação
Central de Atendimento ao Usuário (Atendimento Presencial de 2º Nível)	IDQ01	Tempo de Solução para Incidentes / Requisições de Serviço - Complexidade BAIXA - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$IDQ01 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 2 horas}}{\sum \text{Chamados de Complex. BAIXA Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% dos atendimentos realizados em até 2 horas	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IDQ02	Tempo de Solução para Incidentes / Requisições de Serviço - Complexidade NORMAL - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema.	$IDQ02 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 4 horas}}{\sum \text{Chamados de Complex. NORMAL Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% dos atendimentos realizados em até 4 horas	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IDQ03	Tempo de Solução para Incidentes / Requisições de Serviço - Complexidade ALTA - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$IDQ03 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 8 horas}}{\sum \text{Chamados de Complex. ALTA Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% dos atendimentos realizados em até 8 horas	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IDQ04	Tempo de Solução - Requisições de Mudanças - Complexidade BAIXA - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$IDQ04 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 4 horas}}{\sum \text{Req. Mudanças de Complex. BAIXA Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% dos atendimentos realizados em até 4 horas	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IDQ05	Tempo de Solução - Requisições de Mudanças - Complexidade NORMAL - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$IDQ05 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 4 horas}}{\sum \text{Req. Mudanças de Complex. NORMAL Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% das requisições resolvidas em até 12 horas	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IDQ06	Tempo de Solução - Requisições de Mudanças - Complexidade ALTA - 2º Nível	É o tempo máximo permitido entre o contato inicial da Central com o usuário e a solução definitiva do problema	$IDQ06 = \frac{\sum \text{Chamados Resolvidos em até 3 dias}}{\sum \text{Req. Mudanças de Complex. ALTA Resolvidos}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	90% das requisições deverão ser atendidas em até 3 dias úteis.	1% sobre o valor mensal a cada ponto percentual abaixo de 90%	Fase de Operação
	IGC02	Satisfação mínima do usuário	É o grau de satisfação mínima do usuário com o atendimento prestado pelos técnicos da Central de Atendimento Presencial - 2º Nível	$IGC02 = \frac{\sum \text{Chamados com BOA avaliação}}{\sum \text{Chamados Avaliados}} \times 100$	Relatório do Sistema da Central de Serviços	85% dos atendimentos analisados deverão alcançar grau de satisfação igual ou superior a BOM (3 numa escala de 1 a 5, 7 numa escala de 1 a 10)	Indicador de gestão. Não incide glosa.	Fase de Operação

IS101	Índice de atualização do cliente de antivírus	É a proporção de equipamentos com o cliente de antivírus atualizado em relação ao total de equipamentos cadastrados na base do antivírus	$ISI01 = \frac{\sum \text{Desktops atualizados há menos 7 dias}}{\sum \text{Desktops cadastrados na base}} \times 100$ <p><i>* os dados deverão ser colhidos semanalmente, sendo utilizada a média de Desktops das últimas 4 semanas para fins de cálculo</i></p>	Dashboard Console de Gerenciamento da Solução de Antivírus da TELEBRAS	95% dos clientes cadastrados na base do gerenciador do AV atualizados há menos de 7 dias	Indicador de segurança da informação. Não incide glosa.	Fase de Operação
IS102	Índice de atualização do agente de coleta de inventário	É a porcentagem de equipamentos atualizados há menos de 30 dias no sistema de inventário em relação ao total de equipamentos cadastrados na base do sistema de inventário	$ISI02 = \frac{\sum \text{Desktops atualizados há menos 30 dias}}{\sum \text{Desktops cadastrados na base}} \times 100$ <p><i>* os dados deverão ser colhidos semanalmente, sendo utilizada a média de Desktops das últimas 4 semanas para fins de cálculo</i></p>	Relatório do Sistema de Inventário	90% de estações sincronizadas há menos de 30 dias	Indicador de segurança da informação. Não incide glosa.	Fase de Operação
IS103	Índice de atualização de patches / service desk de segurança	É a proporção de Desktops e Notebooks com o sistema operacional atualizado, com patches e correções de segurança aplicados em relação a quantidade de updates de equipamentos cadastrados na base do WSUS	$ISI03 = \frac{\sum \text{Desktops 99% ou mais atualizados}}{\sum \text{Desktops cadastrados na base}} \times 100$ <p><i>* os dados deverão ser colhidos semanalmente, sendo utilizada a média de Desktops das últimas 4 semanas para fins de cálculo</i></p>	Dashboard WSUS	90% das estações identificadas na base do WSUS deverão estar 99% atualizadas	Indicador de segurança da informação. Não incide glosa.	Fase de Operação