

Anexo 13

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

1. INTRODUÇÃO

Nível Mínimo de Serviço corresponde ao documento que o mercado conhece por **Acordo de Nível de Serviço (ANS, SLA)**.

Essa expressão é mais adequada no âmbito de contratos administrativos, em atendimento às recomendações do Tribunal de Contas da União em sua Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU – versão 1.3, redação de 10/11/2015, página 2:

Entendimento II: É inadequado o uso da expressão “Acordo de Nível de Serviço” no âmbito das contratações de serviços de TI pela Administração Pública Federal. Em substituição, o uso da expressão “Nível Mínimo de Serviço” em editais de licitação e em termos de referência é apropriado para caracterizar o requisito mínimo de qualidade de serviço a ser prestado pelo fornecedor contratado pela APF.

Segundo o mesmo instrumento do Tribunal, **Acordo de Nível de Serviço é**

um documento que descreve um serviço de TI, as suas metas de nível de serviço (em termos de desempenho, quantidade e qualidade) do ponto de vista do negócio da organização, características da carga de trabalho, papéis e responsabilidades dos atores envolvidos, prioridades e procedimentos de exceção, entre outros aspectos. Esse documento deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço de TI e o responsável pelos serviços de TI da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização (ABNT, 2008a, p. 9, 2008b, p.9).

Portanto, a licitante vencedora concorda com os termos deste NMS como parte integrante do contrato decorrente desta licitação.

Este NMS baseia-se em indicadores que caracterizam objetos progressivamente mais amplos. Os primeiros indicadores caracterizam o atendimento a chamados de suporte específicos. Em seguida, outro indicador diz respeito ao desempenho mensal da contratada no atendimento aos acionamentos dos usuários. Por fim, o último indicador

monitora o desempenho anual da contratada. O conjunto dos indicadores tem o objetivo de estimular a contratada a executar o objeto dentro da faixa de qualidade que atende perfeitamente a necessidade dos usuários da Susep.

Quanto às demandas (projetos), os indicadores de desempenho e suas respectivas metas serão devidamente apontados na respectiva Ordem de Serviço com alcance limitado à própria Ordem de Serviço, e não terão impacto global sobre a contratação, dado o montante minoritário dessas atividades sobre o objeto como um todo.

2. INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE POR CHAMADO

Os indicadores a seguir serão medidos para cada um dos chamados registrado no SCS.

- a) **Tempo de resposta;**
- b) **Tempo de atendimento;** e
- c) **Houve fraude na execução?** (Sim ou não. Item 4.2.23.1 do Termo de Referência)

A depender das categorias dos chamados, outros critérios de qualidade poderão ser observados para verificação do perfeito atendimento do chamado.

A aplicação de glosa sobre o valor individual do chamado segue a regra abaixo:

- Se todos os critérios forem atendidos, não haverá glosa sobre o valor individual do chamado.
- Se pelo menos um dos critérios de qualidade e desempenho não for atendido, haverá uma glosa de 20% sobre o valor do chamado.

Exemplo:

Valor do chamado: 8 UST's

Critérios de qualidade e desempenho	Critério atendido?		
	Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3
Tempo de resposta	Sim	Sim	Sim
Tempo de atendimento	Sim	Não	Não
Garantia acionada	Sim	Sim	Não
Valor da glosa no chamado	0% (0 UST)	20% (1,6 UST)	20%(1,6 UST)

Indicadores Comuns a todos os chamados:

Nº Indicador	Nome do Indicador
01	TEMPO DE RESPOSTA
Descrição:	Trata-se do tempo decorrido entre a abertura do chamado de suporte e a sua apropriação pelo atendente da contratada. É um dos critérios de desempenho medido para a totalidade das categorias de chamado do SCS.
Finalidade:	Impulsionar a contratada a iniciar o atendimento dos acionamentos propostos pelos usuários.
Meta a cumprir:	Variável, dependendo da categoria do chamado. Normalmente, 2 (duas horas).
Instrumento de medição:	Será medido automaticamente pelo SCS.
Forma de acompanhamento:	Disponível pelo SCS e através de consultas à base de dados do SCS.
Periodicidade:	Por chamado, diário.
Mecanismo de cálculo:	Quando um chamado é criado no SCS, o tempo de resposta começa a ser contado e chega ao seu fim quando atendente da contratada se apropria do chamado no SCS.
Início da Vigência:	A partir do 4º (quarto) mês da Fase de Produção , ou seja, a partir da entrada em operação da Central de Serviços da Contratada.
Faixas de ajuste no pagamento:	Se o tempo de resposta apurado for menor ou igual ao tempo de resposta previsto para a respectiva categoria de chamado, não há glosa. Do contrário, a glosa sobre o valor do chamado, em UST, será de 20% sobre o valor em UST do chamado .
Sanções:	Não há. Como esse indicador está relacionado a um único chamado, e não ao desempenho global da contratada, não há sanções.
Observações:	Na fase de Inserção e nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção, esse indicador não será levado em conta.

Nº Indicador	Nome do Indicador
02	TEMPO DE ATENDIMENTO
Descrição:	Trata-se do tempo decorrido entre a apropriação do chamado no SCS pelo atendente da contratada e a sua efetiva solução, considerando as atividades da alçada da contratada.
Finalidade:	Impulsionar a contratada a executar e concluir, no que lhe cabe, o atendimento dos acionamentos apresentados pelos usuários.
Meta a cumprir:	Variável, dependendo da categoria do chamado.
Instrumento de medição:	Será medido automaticamente pelo SCS.

Forma de acompanhamento:	Disponível pelo SCS e através de consultas à base de dados do SCS.
Periodicidade:	Por chamado, diário
Mecanismo de cálculo:	Quando um chamado é apropriado pela equipe de 1º Nível no SCS, o tempo de atendimento começa a ser contado e chega ao seu fim quando atendente da contratada resolve o chamado.
Início da Vigência:	A partir do 4º (quarto) mês da Fase de Produção , ou seja, a partir da entrada em operação da Central de Serviços da Contratada.
Faixas de ajuste no pagamento:	Se o tempo de atendimento apurado for menor ou igual ao tempo de atendimento previsto para a respectiva categoria de chamado, não haverá glosa. Do contrário, a glosa em UST sobre o valor do chamado será de 20% sobre o valor em UST do chamado .
Sanções:	Não há. Como esse indicador está relacionado a um único chamado, e não ao desempenho global da contratada, não há sanções.
Observações:	Na fase de Inserção e nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção, esse indicador não será levado em conta.

No caso de constatada fraude à execução, conforme previsto no item 4.2.23.1 no Termo de Referência, o valor da **glosa sobre o chamado será de 100%**.

Outros indicadores serão considerados nos chamados do SCS em função da categoria a que pertençam. Favor consultar o **Catálogo de Serviços (Anexo 1)** para verificação de todos os critérios de qualidade e desempenho cabíveis.

As glosas detalhadas nessa seção são tratadas no item 4.2.22.1 do Termo de Referência.

Um chamado em que houver glosa diferente de 0 será tido como um ***Chamado atendido fora dos padrões de qualidade e desempenho***.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO MENSAL

Os indicadores a seguir serão medidos mensalmente para o contrato.

- a) **Glosa de Desempenho Mensal;** e
- b) **Glosa de reabertura de chamados.**

O **desempenho mensal da contratada** no atendimento a chamados poderá impactar sobre o valor apurado mensalmente no serviço de suporte ao usuário, conforme detalhado nesta seção.

A **reabertura de chamado** é um evento que faz parte do ruído normal do contrato, mas o excesso de reaberturas pode evidenciar precipitação da contratada em registrar no SCS a solução de chamados, sem que, de fato, a necessidade do usuário tenha sido satisfeita.

Será calculada uma **Glosa de Desempenho Mensal** em função da proporção de *Chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho*, como se segue:

Nº Indicador	Nome do Indicador														
03	Glosa de Desempenho Mensal (GDM) Item 4.2.22.2 do Termo de Referência														
Descrição:	É a glosa percentual sobre o Total de UST's apurado para os chamados resolvidos no mês de referência.														
Finalidade:	Incentivar a contratada a manter o padrão mensal de qualidade na prestação do serviço de forma atender a expectativa dos usuários. Também visa a estimular a adoção da celeridade e da eficácia como princípios de execução da contratada em âmbito mensal, admitindo, contudo, eventuais violações de critérios de qualidade e desempenho, mas não afetando o desempenho global do contrato, preservando a percepção de eficiência pelo usuário.														
Meta a cumprir:	Manter em até 10% a proporção de chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho.														
Instrumento de medição:	Planilha Excel – Relatório Sintético de Chamados – Anexo 9.														
Forma de acompanhamento:	O fiscal técnico verificará o <i>Percentual de chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (PCHF)</i> e a glosa correspondente.														
Periodicidade:	Mensal.														
Mecanismo de cálculo:	<p> $\frac{\text{PCHF} = (\text{Número de chamados resolvidos fora dos padrões})}{(\text{Número total de chamados resolvidos no mês de ref})} \times 100$ </p> <p>O cálculo do valor da glosa (GFM) é conforme a tabela:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PCHF (%)</th><th>GDM (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% ≤ PCHF ≤ 10%</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>10% < PCHF ≤ 15%</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>15% < PCHF ≤ 20%</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>20% < PCHF ≤ 25%</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>25% < PCHF ≤ 30%</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>30% < PCHF</td><td>5%</td></tr> </tbody> </table>	PCHF (%)	GDM (%)	0% ≤ PCHF ≤ 10%	0%	10% < PCHF ≤ 15%	1%	15% < PCHF ≤ 20%	2%	20% < PCHF ≤ 25%	3%	25% < PCHF ≤ 30%	4%	30% < PCHF	5%
PCHF (%)	GDM (%)														
0% ≤ PCHF ≤ 10%	0%														
10% < PCHF ≤ 15%	1%														
15% < PCHF ≤ 20%	2%														
20% < PCHF ≤ 25%	3%														
25% < PCHF ≤ 30%	4%														
30% < PCHF	5%														

	Esse percentual incidirá sobre o Total de UST's apurado para os chamados resolvidos no mês de referência.														
Início da Vigência:	A partir do 4º (quarto) mês da Fase de Produção , ou seja, a partir da entrada em operação da Central de Serviços da Contratada.														
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>Os pagamentos das UST's referentes aos chamados de suporte resolvidos no mês de referência serão deduzidos de 0% a 5% conforme a proporção de chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PCHF (%)</th><th>GDM (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>$0\% \leq PCHF \leq 10\%$</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>$10\% < PCHF \leq 15\%$</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>$15\% < PCHF \leq 20\%$</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>$20\% < PCHF \leq 25\%$</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>$25\% < PCHF \leq 30\%$</td><td>4%</td></tr> <tr> <td>$30\% < PCHF^*$</td><td>5%*</td></tr> </tbody> </table> <p>PCHF > 30% configura inexecução parcial do contrato. (4.2.23.8)</p>	PCHF (%)	GDM (%)	$0\% \leq PCHF \leq 10\%$	0%	$10\% < PCHF \leq 15\%$	1%	$15\% < PCHF \leq 20\%$	2%	$20\% < PCHF \leq 25\%$	3%	$25\% < PCHF \leq 30\%$	4%	$30\% < PCHF^*$	5%*
PCHF (%)	GDM (%)														
$0\% \leq PCHF \leq 10\%$	0%														
$10\% < PCHF \leq 15\%$	1%														
$15\% < PCHF \leq 20\%$	2%														
$20\% < PCHF \leq 25\%$	3%														
$25\% < PCHF \leq 30\%$	4%														
$30\% < PCHF^*$	5%*														
Sanções:	Advertência ou multa de 10% sobre o valor do faturamento do mês de referência quando PCHF for maior que 30%, nos termos do item 17.2.4.														
Observações:	Na fase de Inserção e nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção, esse indicador não será levado em conta.														

Exemplo:

UST's correspondentes a chamados resolvidos no mês de referência:	650 UST's
Número de chamados resolvidos (NCHR)	200 chamados

Cenário 1:

Número de chamados atendidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (NCHF)	18
Percentual dos chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (PCHF):	$PCHF = \frac{NCHF}{NCHR} * 100$ $PCHF = \frac{18}{200} * 100$ $PCHF = 9\%$

Glosa de Desempenho Mensal	GDM = 0%
Valor da Glosa	0 UST
Não há sanção.	

Cenário 2:

Número de chamados atendidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (NCHF)	25
Percentual dos chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (PCHF):	$PCHF = \frac{NCHF}{NCHR} * 100$ $PCHF = \frac{25}{200} * 100$ $PCHF = 12,5\%$
Glosa de Desempenho Mensal	GDM = 1%
Valor da glosa	6,5 UST
Não há sanção.	

Cenário 3:

Número de chamados atendidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (NCHF)	70
Percentual dos chamados resolvidos fora dos padrões de qualidade e desempenho (PCHF):	$PCHF = \frac{NCHF}{NCHR} * 100$ $PCHF = \frac{70}{200} * 100$ $PCHF = 35\%$
Glosa de Desempenho Mensal	GDM = 5%
Valor da glosa	32,5 UST
Há sanção: advertência ou multa.	

Será calculada uma glosa mensal em função da proporção de *Chamados resolvidos com ocorrência de reabertura de chamado*, como se segue:

Nº Indicador	Nome do Indicador
04	Glosa por Reabertura de Chamados (GRC) Item 4.2.22.3 do Termo de Referência

Descrição:	É uma glosa percentual sobre o Total de UST's apurado para os chamados resolvidos no mês de referência, função do percentual de chamados resolvidos em cujos assentamentos conste registro de reabertura.												
Finalidade:	Induzir a contratada a registrar a solução dos chamados somente após sua efetivação, conforme o chamado do usuário; Inibir o registro precipitado de solução de chamado ainda pendente de ação da contratada.												
Meta a cumprir:	Manter em até 5% a proporção de chamados resolvidos com registro de reabertura.												
Instrumento de medição:	Planilha Excel – Relatório Sintético de Chamados – Anexo 9.												
Forma de acompanhamento:	O fiscal técnico verificará o <i>Percentual de chamados resolvidos com ocorrência de reabertura (PCHR)</i> e a glosa correspondente.												
Periodicidade:	Mensal.												
Mecanismo de cálculo:	<p> $\text{PCHR} = \frac{\text{(Número de chamados resolvidos c/ reabertura)}}{\text{(Número total de chamados resolvidos no mês de ref)}} \times 100$ </p> <p>O cálculo do valor da glosa (GRC) é conforme a tabela:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PCHR (%)</th><th>GRC (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% ≤ PCHR ≤ 5%</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>5% < PCHR ≤ 10%</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>10% < PCHR ≤ 15%</td><td>2%</td></tr> <tr> <td>15% < PCHR ≤ 20%</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>20% < PCHR</td><td>4%</td></tr> </tbody> </table> <p>Esse percentual incidirá sobre o Total de UST's apurado para os chamados resolvidos no mês de referência.</p>	PCHR (%)	GRC (%)	0% ≤ PCHR ≤ 5%	0%	5% < PCHR ≤ 10%	1%	10% < PCHR ≤ 15%	2%	15% < PCHR ≤ 20%	3%	20% < PCHR	4%
PCHR (%)	GRC (%)												
0% ≤ PCHR ≤ 5%	0%												
5% < PCHR ≤ 10%	1%												
10% < PCHR ≤ 15%	2%												
15% < PCHR ≤ 20%	3%												
20% < PCHR	4%												
Início da Vigência:	A partir do 4º (quarto) mês da Fase de Produção , ou seja, a partir da entrada em operação da Central de Serviços da Contratada.												
Faixas de ajuste no pagamento:	Os pagamentos das UST's referentes aos chamados de suporte resolvidos no mês de referência serão deduzidos de 0% a 4% conforme a proporção de chamados resolvidos com ocorrência de reabertura de chamados (PCHR).												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PCHR (%)</th><th>GRC (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0% ≤ PCHR ≤ 5%</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>5% < PCHR ≤ 10%</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>10% < PCHR ≤ 15%</td><td>2%</td></tr> </tbody> </table>	PCHR (%)	GRC (%)	0% ≤ PCHR ≤ 5%	0%	5% < PCHR ≤ 10%	1%	10% < PCHR ≤ 15%	2%				
PCHR (%)	GRC (%)												
0% ≤ PCHR ≤ 5%	0%												
5% < PCHR ≤ 10%	1%												
10% < PCHR ≤ 15%	2%												

		15% < PCHR ≤ 20%	3%	
		20% < PCHR	4%	
	PCHR > 20% configura inexecução parcial do contrato. (4.2.23.9)			
Sanções:	Advertência ou multa de 10% sobre o valor do faturamento do mês de referência quando PCHR for maior que 20%, nos termos do item 17.2.4.			
Observações:	Na fase de Inserção e nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção, esse indicador não será levado em conta.			

Exemplos:

UST's correspondentes a chamados resolvidos no mês de referência:	650 UST's
Número de chamados resolvidos (NCHR)	200 chamados

Cenário 1:

Número de chamados atendidos com ocorrência de reabertura de chamado (NCR)	8
Percentual dos chamados resolvidos com ocorrência de reabertura (PCHR):	$PCHR = \frac{NCR}{NCHR} * 100$ $PCHR = \frac{8}{200} * 100$ $PCHR = 4\%$
Glosa por Reabertura de Chamados	GRC = 0%
Valor da Glosa	0 UST
Não há sanção.	

Cenário 2:

Número de chamados atendidos com ocorrência de reabertura de chamado (NCR)	25
Percentual dos chamados resolvidos com ocorrência de reabertura (PCHR):	$PCHR = \frac{NCR}{NCHR} * 100$ $PCHR = \frac{25}{200} * 100$ $PCHR = 12,5\%$

Glosa por Reabertura de Chamados	GRC = 2%
Valor da Glosa	13 UST
Não há sanção.	

Cenário 3:

Número de chamados atendidos com ocorrência de reabertura de chamado (NCR)	45
Percentual dos chamados resolvidos com ocorrência de reabertura (PCHR):	$PCHR = \frac{NCR}{NCHR} * 100$ $PCHR = \frac{45}{200} * 100$ $PCHR = 22,5\%$
Glosa por Reabertura de Chamados	GRC = 4%
Valor da Glosa	26 UST
Há sanção: advertência ou multa	

4. INDICADOR DE DESEMPENHO ANUAL

O desempenho anual da contratada poderá afetar o valor da UST que indexará a remuneração da contratada.

A depender do número de meses, no intervalo regresso de 01 (um) ano na execução do contrato contados do mês de referência, em que mais de 10% dos chamados resolvidos foram atendidos fora dos padrões de qualidade e desempenho pactuados, poderá haver glosa sobre o valor da UST, conforme detalhado abaixo:

Nº Indicador	Nome do Indicador
05	Glosa de Desempenho Anual (GDA), sobre o valor da UST Item 4.2.22.4 do Termo de Referência
Descrição:	É a glosa percentual sobre o Valor da UST vigente no contrato, utilizado para cálculo do valor do faturamento do mês de referência.
Finalidade:	Estimular a contratada a evitar a reincidência de violações mensais dos níveis mínimos de serviço pactuados, pois o mecanismo implementa uma memória de violações que penaliza a contratada por mais de um mês para o caso de três ou mais repetições dessas ocorrências.

Meta a cumprir:	Manter menor do que 3 o número de meses, em 12 meses consecutivos de contrato, em que houve mais de 10% dos chamados resolvidos com violação dos critérios de desempenho e qualidade.										
Instrumento de medição:	Planilha Excel – Autorização de Faturamento – Anexo 11.										
Forma de acompanhamento:	O fiscal técnico verificará o <i>Número de meses, num intervalo regresso de um ano, contado do mês de referência, em que mais de 10% dos chamados resolvidos tiveram violação dos padrões de qualidade e desempenho (NMGT)</i> .										
Periodicidade:	Mensal.										
Mecanismo de cálculo:	<p>Para cada um dos 12 meses regressos de execução contratual, contados do mês de referência, faz-se o seguinte registro:</p> <p>Se o percentual PCHF (indicador 4) for maior que 10%, soma-se 1 ao <i>Número de meses com PCHF > 10% (NMGT)</i>.</p> <p>A depender de quantos desses meses teve PCHF > 10%, é calculado o percentual de glosa sobre o valor da UST (GDA).</p> <p>O cálculo desse percentual (GDA) é conforme a tabela:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NMGT</th><th>GDA(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0, 1 ou 2</td><td>0%</td></tr> <tr> <td>3</td><td>1%</td></tr> <tr> <td>4</td><td>3%</td></tr> <tr> <td>5 ou mais</td><td>5%</td></tr> </tbody> </table> <p>Esse percentual incidirá sobre o valor unitário da UST vigente para o contrato no mês de referência.</p>	NMGT	GDA(%)	0, 1 ou 2	0%	3	1%	4	3%	5 ou mais	5%
NMGT	GDA(%)										
0, 1 ou 2	0%										
3	1%										
4	3%										
5 ou mais	5%										
Início da Vigência:	A partir do 4º (quarto) mês da Fase de Produção , ou seja, a partir da entrada em operação da Central de Serviços da Contratada.										
Faixas de ajuste no pagamento:	<p>O valor unitário da UST para o mês de referência será deduzido de 0% a 5% conforme o número de meses em que houve mais de 10% dos chamados resolvidos com violação de algum critério de qualidade e desempenho, de acordo com a tabela</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NMGT</th><th>GDA(%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0, 1 ou 2</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>	NMGT	GDA(%)	0, 1 ou 2	0%						
NMGT	GDA(%)										
0, 1 ou 2	0%										

		3	1%
		4	3%
		5 ou mais*	5%
	NMGT > 4 configura inexecução parcial do contrato.		
Sanções:	Advertência ou multa de 10% sobre o valor do faturamento do mês de referência quando NMGT for maior que 4, nos termos do item 17.2.4.		
Observações:	Na fase de Inserção e nos 3 (três) primeiros meses da fase de Produção, esse indicador não será levado em conta.		

Exemplo:

Mês/Ano	Cenário 1 PCHF (%)	Cenário 2 PCHF (%)	Cenário 3 PCHF (%)	Cenário 4 PCHF (%)
Nov/17	5%	5%	5%	5%
Out/17	11%	4%	14%	14%
Set/17	4%	4%	4%	4%
Ago/17	2%	2%	2%	12%
Jul/17	1%	13%	13%	13%
Jun/17	4%	4%	4%	4%
Mai/17	9%	9%	9%	19%
Abr/17	5%	15%	15%	15%
Mar/17	8%	8%	8%	8%
Fev/17	5%	5%	5%	5%
Jan/17	10%	10%	10%	10%
Dez/16	12%	12%	12%	12%
NMGT	2 meses	3 meses	4 meses	6 meses*
GDA (%)	0%	1%	3%	5%

*Nesse exemplo, cumulativamente seria aplicada a sanção correspondente, pois 5 ou mais meses tiveram mais que 10% de violações nos chamados resolvidos.