



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

ANEXO III – MATRIZ DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

I. SERVIÇOS DE MOTORISTA E TRANSPORTE

O objetivo desta matriz é garantir que o serviço de transporte seja realizado com segurança, pontualidade, eficiência e em conformidade com as regras de trânsito e políticas da Contratante.

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
M1	Pontualidade em Viagens Programadas	Mínimo de 98% de cumprimento do horário de partida/chegada agendado.	% de viagens com desvio de tempo superior a 5 minutos (monitoramento via <i>checklist</i> ou sistema de frota).	2% do valor mensal dos serviços de Motorista por ponto percentual abaixo da meta.
M2	Zero Acidentes e Infrações de Trânsito	0 (Zero) acidentes com culpa comprovada da Contratada ou multa por infração de trânsito.	Ocorrências registradas e comprovadas no período (mensal).	Acidente (culpa comprovada): 5% do valor total mensal. Multa (por ocorrência): 2% do valor total mensal (além da Contratada assumir o custo da multa).
M3	Condição e Higiene da Frota	Mínimo de 95% de conformidade nos <i>checklists</i> diários/semanais de inspeção veicular (limpeza interna/externa, nível de fluidos, pneus, documentos).	% de <i>checklists</i> com conformidade total ou parcial (mensal).	1% do valor mensal dos serviços de Motorista por ponto percentual abaixo da meta.
M4	Tempo de Resposta a Solicitações não Programadas (Emergenciais)	Atendimento/resposta à solicitação em até 15 minutos .	% de solicitações não programadas atendidas no <i>deadline</i> (acompanhamento via rádio/telefone ou sistema de chamados).	1% do valor mensal dos serviços de Motorista por ocorrência de atraso superior a 30 minutos na resposta.
M5	Conformidade de Uso (Política da Frota)	Mínimo de 99% de aderência às políticas internas (uso de cinto, velocidade máxima, proibição de caronas não autorizadas, etc.).	% de desvios verificados via rastreamento ou auditoria de campo.	Advertência por primeira ocorrência. 1% do valor mensal por reincidência.

II. SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

O objetivo desta matriz é garantir um serviço de atendimento e suporte ágil, cortês e com precisão nas informações e procedimentos de segurança.

Av. Borges de Medeiros nº 521 – Centro Histórico – Porto Alegre RS – CEP 90020-023

Fones: Geral (51) 3216-7500 – Gabinete (51) 3216-7555



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
R1	Tempo Médio de Atendimento Telefônico	Mínimo de 90% das chamadas atendidas em até 4 toques ou 20 segundos .	Média mensal apurada via PABX ou sistema de telefonia.	1% do valor mensal dos serviços de Recepção por ponto percentual abaixo da meta.
R2	Precisão no Direcionamento de Chamadas/Visitantes	Mínimo de 99% de encaminhamento correto (chamada para o ramal certo, visitante para o destino correto).	% de erros identificados via monitoramento interno ou <i>feedback</i> dos colaboradores/visitantes.	1% do valor mensal por ocorrência de erro grave (ex: visitante direcionado à área restrita).
R3	Índice de Satisfação do Cliente (CSAT)	Média de satisfação geral (cortesia, clareza, resolução) superior a 90% .	Pesquisa de satisfação trimestral com amostra representativa de colaboradores/visitantes (escala de 1 a 5).	2% do valor mensal se o CSAT for inferior a 85% em duas medições consecutivas.
R4	Conformidade com Procedimentos de Segurança (Controle de Acesso)	0 (Zero) ocorrências de falha grave no controle de acesso (visitantes sem identificação, crachá não solicitado, etc.).	Ocorrências registradas pelo setor de Segurança/Patrimônio (mensal).	3% do valor mensal dos serviços de Recepção por cada falha grave comprovada.
R5	Ausência Injustificada de Posto	0 (Zero) ausências não programadas do posto de trabalho em horário de expediente (tolerância máxima de 10 minutos).	Ocorrências registradas pela fiscalização da Contratante ou supervisor da Contratada.	2% do valor mensal por ocorrência que exceda o tempo de tolerância.

III. SERVIÇOS DE SUPORTE ADMINISTRATIVO

O objetivo é garantir o apoio eficiente, preciso e pontual às rotinas internas da Contratante (gestão de documentos, compras de baixo valor, controle de estoque de material de escritório, suporte de protocolo, etc.).

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
A1	Tempo Médio de Resolução (TMR) de Chamados/Requisições	Mínimo de 95% dos chamados resolvidos dentro do prazo estipulado por prioridade.	% de chamados resolvidos no <i>deadline</i> (acompanhamento via sistema de chamados ou registro de	2% do valor mensal dos serviços Administrativos por ponto percentual abaixo da meta.

Av. Borges de Medeiros nº 521 – Centro Histórico – Porto Alegre RS – CEP 90020-023

Fones: Geral (51) 3216-7500 – Gabinete (51) 3216-7555



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
			protocolo).	
A2	Taxa de Erros em Processamento de Documentos	Taxa máxima de erros (protocolo incorreto, preenchimento incorreto de formulários, arquivamento errado, etc.) de 2% ao mês.	% de documentos auditados com erros (monitoramento via amostragem e <i>feedback</i> do usuário).	1% do valor mensal por ponto percentual acima da taxa de erro máxima.
A3	Controle e Disponibilidade de Estoque (Material de Escritório)	Mínimo de 99% de acuracidade do inventário e 0 (zero) rupturas no estoque crítico (papel A4, cartuchos de tinta, canetas).	% de divergência entre estoque físico e sistêmico; número de itens críticos em falta.	1% do valor mensal dos serviços Administrativos por cada item crítico em falta que impacte a operação por mais de 4 horas.
A4	Gestão de Correspondências e Malotes	100% de conformidade na triagem, registro e distribuição de correspondências/malotes no mesmo dia útil do recebimento.	% de correspondências e malotes distribuídos em atraso.	0,5% do valor mensal por ocorrência de atraso na distribuição de documentos urgentes.

IV. SERVIÇOS DE HIGIENE E LIMPEZA

O objetivo é manter todos os ambientes da Contratante limpos, higienizados e organizados, garantindo a saúde, segurança e bem-estar dos colaboradores e visitantes.

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
L1	Qualidade da Limpeza por Área (Índice de Conformidade)	Mínimo de 97% de conformidade no <i>checklist</i> diário/semanal de limpeza dos ambientes.	Média das notas de <i>checklist</i> ou auditoria visual (pontuação por itens críticos como banheiros, pisos e descarte de lixo).	2% do valor mensal dos serviços de Limpeza por ponto percentual abaixo da meta.
L2	Disponibilidade de Insumos e Materiais de Higiene	100% de disponibilidade de todos os insumos (papel higiênico, sabonete, toalhas, etc.) nos locais de uso durante o horário de funcionamento.	Número de reclamações ou ocorrências de falta de insumo (monitoramento via <i>checklist</i> e <i>feedback</i>).	1% do valor mensal dos serviços de Limpeza por ocorrência de falta de insumo crítico em banheiros ou copas.
L3	Tempo de Resposta a Chamados Emergenciais	Atendimento a ocorrências emergenciais (derramamento,	% de chamados emergenciais atendidos no <i>deadline</i> (acompanhamento	1,5% do valor mensal dos serviços de Limpeza por ocorrência de atraso

Av. Borges de Medeiros nº 521 – Centro Histórico – Porto Alegre RS – CEP 90020-023

Fones: Geral (51) 3216-7500 – Gabinete (51) 3216-7555



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Nº	Indicador-Chave de Desempenho (KPI)	Nível de Serviço Objetivo (SLO) / Meta	Unidade de Medida e Apuração	Penalidade Sugerida por Falha (Desconto no Pagamento)
	(Limpeza)	entupimento, etc.) em até 15 minutos após o acionamento.	via rádio ou protocolo de emergência).	superior a 30 minutos na resposta/início da solução.
L4	Uso Correto de EPIs e Uniformes	100% da equipe utilizando uniformes, crachás e EPIs adequados e em bom estado durante o serviço.	% de não conformidade verificada na auditoria de campo pela fiscalização.	Advertência por primeira ocorrência; 1% do valor mensal por reincidência por equipe/turno.

Observação:

- As métricas (metas e desempenho) serão apuradas mensalmente pelo Supervisor, com base nos relatórios mensais de entregas elaborados em Plano Individual de Trabalho a ser confiado ao Gestor ou Fiscal do Contrato designado pela Contratante e/ou por meio de auditorias internas, objetivando a consolidação formal junto à Chefia Imediata, devendo ser entregues até o 5º subsequente ao da prestação do serviço. A consolidação se dará a cada período de 180 dias para fins de renovação ou interrupção do Termo de Adesão. Os Auxiliares de Supervisão e de Serviços Administrativos em teletrabalho deverão cumprir, no mínimo, um volume de tarefas 20% (vinte por cento) maior do que o estabelecido para o servidor em regime presencial, assegurando-se, assim, a paridade de tratamento.
- A penalidade máxima total aplicada sobre os serviços de cada área (Administrativo ou Limpeza) em um único mês está limitada a 15% do valor pago por aquela categoria de serviço.
- A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para exercer o direito de defesa, mediante contestação formal à aplicação de qualquer penalidade, apresentando evidências em contrário.
- O não cumprimento de um mesmo Objetivo de Nível de Serviço (SLO/Meta) por três meses consecutivos poderá ser considerado uma falha grave, sujeita às penalidades contratuais adicionais (como rescisão).

V – CONTROLE DE JORNADA E FORMAS DE COMUNICAÇÃO

5.1. Controle de Jornada (Produção)

- O controle da atividade se dará pelo acompanhamento e comprovação das entregas pactuadas, e pelo registro de ponto.
- Os Auxiliares de Supervisão e de Serviços Administrativos deverão manter-se disponíveis para comunicação com a Chefia Imediata, garantindo a jornada de trabalho flexível, mas com atendimento às demandas urgentes.

5.2. Formas de Comunicação

- Os Auxiliares de Supervisão e de Serviços Administrativos deverão estar acessíveis por meio dos canais oficiais (e-mail institucional, telefone, ferramenta de comunicação interna) durante a jornada de trabalho, para que possa interagir prontamente com a equipe e o público.

Av. Borges de Medeiros nº 521 – Centro Histórico – Porto Alegre RS – CEP 90020-023

Fones: Geral (51) 3216-7500 – Gabinete (51) 3216-7555



24450100002547



GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

-
- As solicitações formais devem ser encaminhadas e respondidas primariamente pelos canais oficiais da Contratante (conect Junta, MaxBot) e, subsidiariamente por e-mail institucional.

VI – RESPONSABILIDADE POR EQUIPAMENTOS E CUSTOS

6.1. Equipamentos

- A Contratante fornecerá, quando instada, os meios necessários à execução das atividades em regime de teletrabalho (equipamentos, instalação de software, VPN).
- Os Auxiliares de Supervisão e os de Serviços Administrativos serão responsáveis pela guarda e conservação dos equipamentos da Contratante sob sua custódia, e deverá assinar Termo de Responsabilidade pela sua utilização, junto à Divisão de Patrimônio da Contratante.

6.2. Infraestrutura e Custos

- Os Auxiliares de Supervisão e os de Serviços Administrativos em teletrabalho são responsáveis por providenciar e manter a infraestrutura de trabalho adequada (mesa, cadeira ergonômica, energia elétrica, internet de banda larga), sendo vedado o ressarcimento destes custos, salvo previsão legal expressa em contrário ou em caso de teletrabalho imposto pela Administração.
- Os Auxiliares de Supervisão e os de Serviços Administrativos são responsáveis por garantir que o seu ambiente de trabalho remoto possua privacidade e segurança adequadas para proteger informações confidenciais, aderindo integralmente às políticas de Segurança da Informação da Contratante.

Av. Borges de Medeiros n° 521 – Centro Histórico – Porto Alegre RS – CEP 90020-023

Fones: Geral (51) 3216-7500 – Gabinete (51) 3216-7555