



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "H" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO/2023/DIP/COPLAC/CGLC/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23123.000026/2023-61

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade e tempo de resposta às solicitações da contratante.

INDICADOR 1 – Tempo de resposta às solicitações da Contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às demandas da contratante dentro dos prazos especificados.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das ordens de serviço dentro do prazo acordado.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta e apontamentos.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 ocorrências – Sem descontos; De 6 a 10 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 11 ocorrências – 0,1% do valor mensal do contrato por ocorrência.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela contratante dentro dos prazos acordados, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 2 – Atendimento das solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a qualidade da prestação dos serviços, bem como o nível de satisfação do público usuário.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das demandas solicitadas.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ordem de serviço não atendidas ou atendidas parcialmente registradas pelo fiscal do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 ocorrências – Sem descontos; De 6 a 10 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 11 ocorrências – 0,1% do valor mensal do contrato por ocorrência.
Sanções	Em caso de recorrência poderão ser aplicadas as sanções conforme Termo de Referência.
Observações	O que se busca com esse indicador garantir o nível de satisfação do público usuário, bem como o atendimento das demandas por parte da contratada.

3. DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

3.1. O fiscal técnico realizará a contabilização das ocorrências atendidas e identificará o quantitativo de ocorrências fora da meta estabelecida.

Instrumento de Medição de Resultados - IMR	
Número do Contrato:	
Contratada:	
CNPJ:	

Mês/ano de Referência:	
Quantidade Total de OS emitidas para o mês de Referência	
<b>INDICADORES</b>	
1 – Tempo de resposta às solicitações da Contratante	
Quantidade de Ocorrências	Percentual de Desconto (%)
	Valor do Desconto R\$
Valor da medição sem descontos (R\$)	
Valor final da medição com descontos (R\$)	



Documento assinado eletronicamente por **Lídia Helena Nagi Passamani, Coordenador(a)**, em 24/05/2023, às 09:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Indira Ilana Vanderlei do Vale, Servidor(a)**, em 24/05/2023, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Gonçalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 24/05/2023, às 11:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Sergio dos Santos Bolssoni, Servidor(a)**, em 24/05/2023, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mec.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mec.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4039409** e o código CRC **C844CBA9**.