



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "C" INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR/2020/GAB/CDGP/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.002862/2020-24

(ART. 30, INCISO VII, ART. 50, INCISO II, ALÍNEA "C" E ANEXOS V-B E VIII-A DA INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05/2017)

0.1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme este modelo, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo redimensionar o pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

0.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, que nesta contratação ainda teremos o Catálogo de Implantação, que mediará os níveis de criticidade e complexidade das atividades, e o Sistema Informatizado de Demanda, que medirá quais serviços foram demandados e executados, todos complementares uns aos outros.

0.3. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

0.4. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

0.5. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

0.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

0.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

0.8. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada de que trata o item 3.

0.9. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

0.10. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

0.11. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades.

0.12. Períodos de interrupção previamente acordados com a CONTRATANTE.

INDICADOR Nº: ID1 – ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS NO PRAZO

Item	Descrição
------	-----------

Finalidade	Garantir a conclusão das Ordens de Serviço dentro do prazo, verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido, bem como a quantidade de OS atendidas.	
Meta a cumprir	Maior que 95% (noventa e cinco por cento) das Ordens de Serviço concluídas no período.	
Instrumento de medição	Análise do período indicado na Ordem de Serviço (OS) emitida com o relatório de produtos entregues.	
Forma de acompanhamento	Mensal	
Periodicidade	Cada OS será verificada e valorada individualmente mensalmente (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente).	
Mecanismo de Cálculo	$ID_OS_A = (TOSA / TOS) \times 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TOSA = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período. • TOS = Total de ordens de serviço concluídas no período. 	
Início Vigência	Data da assinatura do contrato.	
Faixa de ajuste no pagamento	<p>Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período $\geq 95\%$</p> <p>Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 96\%$ e $< 97\%$ Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 97\%$ e $< 98\%$ Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 98\%$ e $< 99\%$</p> <p>Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 99\%$ e $< 100\%$</p>	
Sanções	Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período $\geq 95\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 12%
	Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 96\%$ e $< 97\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 10%
	Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 97\%$ e $< 98\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 8%
	Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre $\geq 98\%$ e $< 99\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 6%
	Percentual de Ordens de Serviço não concluídas no período entre	=> redutor no pagamento da

	>= 99% e < 100%	fatura = 4%
Observações	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato.	

INDICADOR n°: ID2 – ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ENTREGÁVEIS EM CONFORMIDADE	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos produtos previstos nas Ordens de Serviço, verificar se os entregáveis previstos nas ordens de serviço foram entregues conforme especificados.
Meta a cumprir	No mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) dos entregáveis previstos nas Ordens de Serviço deverão ser entregues em conformidade com a definição preliminar do órgão.
Instrumento de medição	Análise do período indicado na Ordem de Serviço (OS) emitida.
Forma de acompanhamento	Mensal
Periodicidade	Cada OS será verificada e valorada individualmente mensalmente (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente).
Mecanismo de Cálculo	$ID_OS_A = (TEC / TE) \times 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TEC = Total de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em conformidade no período. • TE = Total de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço no período.
Início Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixa de ajuste no pagamento	<p>Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade >= 95%</p> <p>Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade >= 96% e < 97%</p> <p>Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade >= 97% e < 98%</p> <p>Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade >= 98% e < 99%</p>

	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 99\%$ e $< 100\%$	
Sanções	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 95\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 10%
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 96\%$ e $< 97\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 8%
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 97\%$ e $< 98\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 6%
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 98\%$ e < 99	=> redutor no pagamento da fatura = 4%
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 99\%$ e $< 100\%$	=> redutor no pagamento da fatura = 2%
Observações	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato.	

INDICADOR nº: ID3 – ATENDIMENTO NEGOCIAL REALIZADO COM ATRASO	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento no suporte técnico-operacional e negocial aos agentes públicos do órgão, verificar se o cumprimento dos prazos.
Meta a cumprir	No mínimo de 90% (noventa por cento) dos atendimentos deverão ser atendidos dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Análise dos chamados abertos com prazo de conclusão no período – chamados registrados no sistema.
Forma de acompanhamento	Mensal
Periodicidade	A relação de chamados abertos com prazo previsto de conclusão dentro do período será verificada e valorada individualmente mensalmente (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente).

Mecanismo de Cálculo	$ID_OS_A = (TCAbP / TCAb) \times 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TCAbP = Total de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto. • TCAb = Total de chamados abertos com prazo de conclusão no período. 	
Início Vigência	Data da assinatura do contrato.	
Faixa de ajuste no pagamento	<p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto < 90%</p> <p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto >= 90% e < 92%</p> <p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto >= 92% e < 94%</p> <p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto >= 94% e < 96%</p> <p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto >= 96% e < 98%</p> <p>Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período dentro do prazo previsto >= 98% e < 100%</p>	
Sanções	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto < 90%	=> redutor no pagamento da fatura = 12%
	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto >= 90% e < 92%	=> redutor no pagamento da fatura = 10%
	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto >= 92% e < 94%	=> redutor no pagamento da fatura = 8%
	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto >= 94% e < 96%	=> redutor no pagamento da fatura = 6%
	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período encerrados dentro do prazo previsto >= 96% e < 98%	=> redutor no pagamento da fatura = 4%
	Percentual de chamados abertos com prazo de conclusão no período	=> redutor no pagamento da fatura = 2%

	encerrados dentro do prazo previsto > = 98% e < 100%
Observações	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas em contrato.

*A vigência do IMR será após 30 (trinta) dias, do início das atividades.