



Ministério da Educação

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

PROCESSO Nº 23000.035656/2019-67

**(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 **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 apor assinatura no 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 **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
------	-----------

<b>Finalidade</b>	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.	
<b>Meta a cumprir</b>	Maior que 95% (noventa e cinco por cento) das Ordens de Serviço concluídas no período.	
<b>Instrumento de medição</b>	Análise do período indicado na Ordem de Serviço (OS) emitida com o relatório de produtos entregues.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Mensal	
<b>Periodicidade</b>	Cada OS será verificada e valorada individualmente mensalmente (entre o 5º (quinto) e 10º (décimo) dia útil de cada mês subsequente).	
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$ID\_OS\_A = (TOSA / TOS) X 100$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TOSA</b> = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período.</li> <li>• <b>TOS</b> = Total de ordens de serviço concluídas no período.</li> </ul>	
<b>Início Vigência</b>	Data da assinatura do contrato.	
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	<p>Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período <math>\geq 95\%</math></p> <p>Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre <math>\geq 96\%</math> e <math>&lt; 97\%</math> Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre <math>\geq 97\%</math> e <math>&lt; 98\%</math> Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre <math>\geq 98\%</math> e <math>&lt; 99\%</math></p> <p>Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre <math>\geq 99\%</math> e <math>&lt; 100\%</math></p>	
<b>Sanções</b>	Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período $\geq 95\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>12%</b>
	Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre $\geq 96\%$ e $< 97\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>10%</b>
	Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre $\geq 97\%$ e $< 98\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>8%</b>
	Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre $\geq 98\%$ e $< 99\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>6%</b>
	Percentual de Ordens de Serviço <b>não</b> concluídas no período entre	=> redutor no pagamento da

	>= 99% e < 100%	fatura = 4%
<b>Observações</b>	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.	

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

	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues <b>em desconformidade</b> $\geq 99\%$ e $< 100\%$	
<b>Sanções</b>	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 95\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>10%</b>
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 96\%$ e $< 97\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>8%</b>
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 97\%$ e $< 98\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>6%</b>
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 98\%$ e $< 99$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>4%</b>
	Percentual de entregáveis previstos nas Ordens de Serviço entregues em desconformidade $\geq 99\%$ e $< 100\%$	=> redutor no pagamento da fatura = <b>2%</b>
<b>Observações</b>	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.	

<b>INDICADOR nº: ID3 – ATENDIMENTO NEGOCIAL REALIZADO COM ATRASO</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade do atendimento no suporte técnico-operacional e negocial aos agentes públicos do órgão, verificar se o cumprimento dos prazos.
<b>Meta a cumprir</b>	No mínimo de <b>90%</b> (noventa por cento) dos atendimentos deverão ser atendidos dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Análise dos chamados abertos com prazo de conclusão no período – chamados registrados no sistema.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Mensal
<b>Periodicidade</b>	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).

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

	encerrados <b>dentro do prazo previsto</b> > = <b>98%</b> e < <b>100%</b>
<b>Observações</b>	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.



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Portugal da Silva, Servidor(a)**, em 12/03/2020, às 16:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Abilio Augusto Maia Pinto, Servidor(a)**, em 12/03/2020, às 16:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Maria Da Conceicao Campos Da Silva, Servidor(a)**, em 12/03/2020, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Raiany Cristine da Silva, Servidor(a)**, em 12/03/2020, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Aline Espindola Braga, Servidor(a)**, em 12/03/2020, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Cavaleiro Alfonso, Coordenador(a), Substituto(a)**, em 12/03/2020, às 17:08, 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 **1947047** e o código CRC **84C55A85**.