



ENCARTE Nº "A" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/2020/DIP/CMEP/CGGA/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.020827/2020-97

1. DA DEFINIÇÃO

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.

Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência firmado a partir do Edital e de seus demais anexos.

2. 2. DOS INDICADORES, DAS METAS

Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade: 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 registrados no Sistema Conta.
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 do contrato por ocorrência; Acima 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 público usuário ou pelo fiscal do contrato - registrados no Sistema Conta.

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 do contrato por ocorrência; Acima 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. 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		
INDICADORES		
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 **Carlos Cesar da Silva Gomes, Servidor(a)**, em 15/10/2020, às 15:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Goncalves Rodrigues, Chefe de Divisão**, em 15/10/2020, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Luis Fernando Bertol, Chefe de Divisão, Substituto(a)**, em 16/10/2020, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Robson Pereira Batista, Servidor(a)**, em 03/11/2020, às 08:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Osvaldo de Araujo, Servidor(a)**, em 04/11/2020, às 08:54, 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, informando o código verificador **2290882** e o código CRC **4AE6DBB6**.