



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "J" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/2022/DIP/COPLAC/CGLC/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.034354/2021-96

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado é o mesmo que define, em bases tangíveis, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação de serviço e respectivas adequações de pagamento. O IMR também apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações em razão de 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.

INDICADOR 1 – Atendimentos Programados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar e atender corretamente e no prazo programado os serviços a serem prestados.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das solicitações dentro do prazo acordado.
Instrumento de medição	Prazo decorrido entre a data programada e o a data da efetiva realização.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais.
Periodicidade	Após a execução de cada etapa dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Cada aplicação será verificada e valorada individualmente. Número de dias entre a data programada e a data da efetiva realização = X.
Início de Vigência	A partir da data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 ocorrências – Sem descontos; De 3 a 6 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 7 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 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter a qualidade dos serviços dentro dos padrões estabelecidos no Termo de Referência
Meta a cumprir	Atendimento de 100% dos serviços prestados
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais.
Periodicidade	Após a execução dos serviços.
Mecanismo de Cálculo	Os procedimentos executados em aplicação serão verificados e valorados individualmente. Número de procedimentos fora do padrão.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 2 ocorrências – Sem descontos; De 3 a 6 ocorrências – Desconto de 0,05% do valor mensal da fatura por ocorrência; A partir de 7 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 recolhimento programada 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 **Esrom Gonçalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 22/06/2022, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Jaime Batista Belem, Chefe de Serviço**, em 22/06/2022, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Ines Regina Mores de Souza, Fiscal de Contrato - Técnico(a)**, em 23/06/2022, às 16:27, 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 **3394183** e o código CRC **E28EF08E**.