



Ministério da Educação

ENCARTE Nº J - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/2021/DIP/CMEP/CGGA/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23000.001620/2021-02

SERVIÇOS DE ANÁLISE E DA QUALIDADE DO AR DAS EDIFICAÇÕES PERTENCENTES AO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

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: tempo de resposta às solicitações da contratante.

INDICADOR 1 – Atendimentos Programados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar e atender corretamente e no prazo programado as análises das amostras de ar coletadas.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das ordens de serviço 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	Semestralmente.
Mecanismo de Cálculo	Cada OS 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 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	Manter o ar dentro dos parâmetros adequados.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das demandas solicitadas
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização por meio de registros formais..
Periodicidade	Semestralmente.
Mecanismo de Cálculo	Cada edificação será verificada e valorada individualmente. Número de amostras fora do padrão.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
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		
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\$)		



Documento assinado eletronicamente por **Jaime Batista Belem, Chefe de Serviço**, em 20/05/2021, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Helio Barbosa da Silva, Chefe de Serviço**, em 20/05/2021, às 17:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Robson Brostel, Servidor(a)**, em 24/05/2021, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Jorge Antonio de Souza Filho, Servidor(a)**, em 25/05/2021, às 08:58, 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 **2628313** e o código CRC **52CBE54B**.