



Ministério da Educação

ENCARTE Nº "F" - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO/2021/DPR/CMEP/CGGA/CGGA/SAA-MEC

PROCESSO Nº 23123.001435/2021-13

1.

DA DEFINIÇÃO
- 1.1.

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.
- 1.2.

Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência.
2.

DOS INDICADORES, DAS METAS
- 2.1.

Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade e 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 solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta e apontamentos.
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 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	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 solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ordem de serviço não atendidas ou atendidas parcialmente registradas pelo fiscal do contrato.
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 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\$)		
Valor final da medição com descontos (R\$)		

Documento assinado eletronicamente por **Ellen Elizabeth Almeida Ribeiro, Servidor(a)**, em 20/07/2021, às 18:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Denilson Ribeiro Teixeira, Servidor(a)**, em 20/07/2021, às 18:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Reynaldo Leone Duraes De Jesus, Chefe de Serviço**, em 21/07/2021, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Reis Souza, Chefe de Assessoria**, em 21/07/2021, às 16:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.

Documento assinado eletronicamente por **Marcia Cristina Baia, Servidor(a)**, em 22/07/2021, às 16:18, 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 **2744678** e o código CRC **84DA1931**.