



Ministério da Educação

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

PROCESSO Nº 23000.023364/2021-04

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 regras de execução dos serviços conforme especificados em contrato.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das regras especificadas em contrato.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Periodicidade	Por fiscalização e vistoria à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com prazo 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 cobrança; De 6 a 10 ocorrências – Cobrança de 0,05% do valor mensal da GRU 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 regras para execução dos serviços, levantadas pela contratante conforme especificações expressas no contrato e Termo de Referência.

INDICADOR 2 – Atendimento das solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a qualidade da prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Atendimento de 100% das regras especificadas em contrato.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pela equipe de fiscalização designada para o contrato através de registros formais.
Periodicidade	Por fiscalização e vistoria à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com prazo de resposta superior à meta e apontamentos registrados pelo fiscal do contrato.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Até 5 ocorrências – Sem cobrança; De 6 a 10 ocorrências – Cobrança de 0,05% do valor mensal da GRU 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 garantir o nível de qualidade dos serviços prestados, 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 solicitações feitas para o mês de Referência		
INDICADORES		
1 – Prazo de resposta às solicitações da Contratante		
Quantidade de Ocorrências	Percentual de Cobrança (%)	Valor do Cobrança R\$
Valor da medição sem cobrança (R\$)		
Valor final da medição com cobrança (R\$)		



Documento assinado eletronicamente por **Ellen Elizabeth Almeida Ribeiro, Servidor(a)**, em 13/10/2021, às 16:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Honório Barreto, Fiscal de Contrato - Técnico(a)**, em 13/10/2021, às 16:14, 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 14/10/2021, às 11:36, 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 **2895529** e o código CRC **3A4D67AC**.