



Ministério da Educação

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da qualidade dos serviços em atendimento à Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017

ANEXO I AO TERMO DE REFERÊNCIA DO PROCESSO Nº 23000.027269.2023-33 INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define, em bases compreensíveis, tangíveis e objetivamente observáveis e comparáveis, os níveis esperados de qualidade e tempestividade da prestação de serviços ao Ministério da Educação - MEC, objeto do Contrato de Prestação de Serviços nº ____/____, firmado entre o Ministério da Educação - MEC e o Agente Financeiro e o Agente Operador.

2. DA ABRANGÊNCIA

2.1. O IMR será aplicado para os serviços de contratação de operações de crédito, custódia de título da dívida pública e administração, cobrança e arrecadação referentes à carteira de crédito no âmbito do financiamento concedido pelo Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), bem como, desenvolver relacionamento e atendimento às Mantenedoras de Instituição de Ensino, Comissões Permanentes de Supervisão e Acompanhamento (CPSA).

3. DA PERIODICIDADE

3.1. A periodicidade da medição dos itens do IMR será definida por indicador mensal, semestral ou anual.

4. DA FORMA DE AFERIÇÃO

4.1. A aferição será realizada pelo fiscal do contrato, por meio de verificação de relatórios extraídos dos sistemas informatizados do FIES e do Agente Financeiro, arquivos e dossiês eletrônicos ou de outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação do IMR.

5. DAS MULTAS E INDENIZAÇÕES

5.1. As multas serão aplicadas quando do não cumprimento dos indicadores, conforme detalhados no item 7 deste instrumento, e incidirão sobre o faturamento mensal do Agente Operador e Financeiro, respeitando-se os valores e condições previstas neste instrumento e demais documentos contratuais (contrato, termo de referência e estudo técnico preliminar, observada a manifestação prévia da Contratada, a razoabilidade e a proporcionalidade dos atos).

6. DA VIGÊNCIA

6.1. Período de vigência do Contrato.

DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Indicador	
Nº 01 - Desenvolver e manter aplicativo para telefones celulares (smartphone) para acesso do estudante beneficiário do Fies com finalidade de contratação, consulta de situação contratual, aditamentos e renegociação de dívidas relacionadas ao programa.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a formalização do contrato de financiamento estudantil, bem como seus aditamentos, de forma digital, com a utilização de sistemas operacionais próprios, em prazo acordado.
	Garantir o desenvolvimento, manutenção e atualização de aplicativo para telefones celulares.
Prazo	De acordo com Cronograma de trabalho estabelecido entre a CAIXA e FNDE/MEC e definições CG-Fies.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação,

	observando o modelo a ser estabelecido entre o FNDE e a CAIXA.								
Periodicidade	Sob demanda do Interveniente Anuente ou Contratante								
Início da Vigência	<u>Data de assinatura do contrato.</u>								
Sanções									
	<table><tr><th>Dias</th><th>Sanção</th></tr><tr><td>Até 15 dias de Atraso</td><td>Não há</td></tr><tr><td>16 a 60 dias de Atraso</td><td>Advertência formal</td></tr><tr><td>Após 60 dias de Atraso</td><td>Multa de 0,01% do valor da remuneração.</td></tr></table>	Dias	Sanção	Até 15 dias de Atraso	Não há	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
	Dias	Sanção							
	Até 15 dias de Atraso	Não há							
	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal							
Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.								
A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.									

Indicador		
Nº 02 – Desenvolver e disponibilizar funcionalidades sistêmicas atinentes à operacionalização definitiva do Novo FIES; emissão e subcustódia de títulos (ao pagamento de tributos e a recompra de títulos, aditamentos do contrato de financiamento (renovação, transferência, suspensão, dilatação e encerramento) e rotinas de encerramento e suspensão dos contratos de financiamento.		
Item	Descrição	
Finalidade	Identificar e corrigir as irregularidades ou inconsistências impeditivas ao processamento regular dos financiamentos do FIES, bem como assegurar a conformidade entre os normativos do Fies e a operação do sistema de financiamento estudantil.	
Prazo	De acordo com Cronograma de trabalho estabelecido entre a CAIXA e FNDE/MEC e definições CG-Fies.	
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação, observando o modelo a ser estabelecido entre o FNDE e a CAIXA.	
Periodicidade	Sob demanda do interveniente Anuente ou Contratante	
Início da Vigência	<u>Data da assinatura do contrato</u>	
Sanções		
	Dias	Sanção
	Até 15 dias de Atraso	Não há
	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal
	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
	A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.	

Indicador	
Nº 03 – Desenvolver e disponibilizar funcionalidade sistêmica para operacionalização do abatimento mensal do saldo devedor consolidado, nos termos da legislação vigente bem como a regulamentação necessária.	
Item	Descrição
Finalidade	Identificar e corrigir as irregularidades ou inconsistências impeditivas ao processamento regular dos financiamentos do FIES, bem como assegurar a conformidade entre os normativos do Fies e a operação do sistema de financiamento estudantil.
Prazo	De acordo com Cronograma de trabalho estabelecido entre a CAIXA e FNDE/MEC e definições CG-Fies.
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação, observando o modelo a ser estabelecido entre o FNDE e a CAIXA.

Periodicidade	Sob demanda do interveniente Anuente ou Contratante	
Início da Vigência	<u>Data da assinatura do contrato</u>	
Sanções		
	Dias	Sanção
	Até 15 dias de Atraso	Não há
	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal
	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
	A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.	

Indicador	
Nº 04	
I - Transmitir o retorno do processamento dos arquivos de lote enviados pelo MEC abaixo relacionados: a) CNT.MEC.MZ.BEM2.I01AMANT.D b) CNT.MEC.MZ.BEM2.I02AIESE.D c) CNT.MEC.MZ.BEM2.I03ACAMP.D d) CNT.MEC.MZ.BEM2.I04AAREG.D e) CNT.MEC.MZ.BEM2.I05AAREE.D f) CNT.MEC.MZ.BEM2.I06AARED.D g) CNT.MEC.MZ.BEM2.I07ACSHB.D h) CNT.MEC.MZ.BEM2.I08ACSEM.D i) CNT.MEC.MZ.BEM2.I09ACSIN.D j) CNT.MEC.MZ.BEM2.I10AMBCO.D k) CNT.MEC.MZ.BEM2.I11ACMSE.D l) CNT.MEC.MZ.BEM2.I12ACPIN.D m) CNT.MEC.MZ.BEM2.I13ICAND.D n) CNT.MEC.MZ.BEM2.I14ICDCS.D o) CNT.MEC.MZ.BEM2.I15IGRFM.D p) CNT.MEC.MZ.BEM2.I16IFIAD.D q) CNT.MEC.MZ.BEM2.I17IADIT.D r) CNT.MEC.MZ.BEM2.I18IOCOR.D II - Transmitir os arquivos abaixo, após o recebimento do retorno pelo MEC do processamento do lote anterior: a) CNT.FES.MZ.BEM2.I01CCTFI.D b) CNT.FES.MZ.BEM2.I02CADIT.D c) CNT.FES.MZ.BEM2.I03COCCT.D d) CNT.FES.MZ.BEM2.I04CTAN.D e) CNT.FES.MZ.BEM2.I05CFIAD.D f) CNT.FES.MZ.BEM2.I06EEXCT.D g) CNT.FES.MZ.BEM2.I07EEAPI.D h) CNT.FES.MZ.BEM2.I08EMVEX.D i) CNT.FES.MZ.BEM2.I09ELAPI.D j) CNT.FES.MZ.BEM2.I10FRCS.D k) CNT.FES.MZ.BEM2.I11TCTRA.D l) CNT.FES.MZ.BEM2.I12TMVTT.D Nº 05 – Transmitir os arquivos “fiesgc2.bco001.d .h” e “CNT.FES.MZ.BEM2.I42SCONT.D” (PUB_FES_MZ_REL_I42SCONT_D – nome interno CAIXA) contendo as informações das operações de crédito consolidadas por fase (utilização e amortização), como também dos contratos liquidados, suspensos e encerrados (por tipo de encerramento); Nº 06 – Transmitir os arquivos “fiesgc3.bco001.d .h” e “CNT.FES.MZ.BEM2.I45CFNAC.D” (PUB_FES_MZ_REL_I45CFNAC_D – nome interno CAIXA) contendo as informações dos contratos com obrigações em atraso por faixas de inadimplência; Nº 07 – Transmitir os arquivos “fiesgc1.bco001.d .h” e “CNT.FES.MZ.BEM2.I41ARREC.D” (PUB_FES_MZ_REL_I41ARREC_D – nome interno CAIXA) contendo as informações relativas à arrecadação administrativa e judicial das amortizações do financiamento	
Item	Descrição

Finalidade	Permitir o acompanhamento e supervisão dos ativos e passivos do FIES.								
Observação	A transmissão do lote pela CAIXA depende envio do retorno pelo MEC do lote anterior. Assim o prazo para envio do arquivo é contado a partir da data de recebimento do retorno do lote anterior.								
Prazo	Indicador Nº 04 – Dias úteis (a transmissão do lote pela CAIXA depende envio do retorno pelo MEC do lote anterior). Indicador Nº 05 – Até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência. Indicador Nº 06 - Até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência. Indicador Nº 07 - Até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente ao mês de referência.								
Forma de acompanhamento	Por meio de relatórios e arquivos extraídos do sistema “Connect/SIFES”.								
Periodicidade	Mensal.								
Início da Vigência	Da assinatura do contrato.								
Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dias</th><th>Sanção</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 15 dias de Atraso</td><td>Não há</td></tr> <tr> <td>16 a 60 dias de Atraso</td><td>Advertência formal</td></tr> <tr> <td>Após 60 dias de Atraso</td><td>Multa de 0,01% do valor da remuneração.</td></tr> </tbody> </table> A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.	Dias	Sanção	Até 15 dias de Atraso	Não há	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
Dias	Sanção								
Até 15 dias de Atraso	Não há								
16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal								
Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.								

Indicador
Nº 08 – Efetuar cobrança administrativa das obrigações em atraso.

Nº 09 – Efetuar o registro dos nomes do devedor e do fiador inadimplentes no Cadastro Informativo dos créditos não quitados de órgãos e entidades federais (Cadin), nos termos da Lei no. 10.522, de 19 de julho de 2002 e, no mínimo, em prazo não superior a 30 (trinta) dias da data do vencimento da obrigação, em um dos cadastros restritivos de crédito de abrangência nacional.									
Item	Descrição								
Finalidade	Efetuar a cobrança administrativa e registro em cadastros restritivos dos inadimplentes com o mesmo rigor dos créditos próprios, conforme Lei 10.260/2001 – Art. 6º;								
Meta a cumprir	Enviar relatório mensal de acionamentos e cadastro restritivo ao INTEVENIENTE ANUENTE, conforme leiaute previamente acordado entre as partes Enviar regras utilizadas pela CAIXA no âmbito do FIES para realizar a cobrança administrativa sempre que solicitado pelo demandante								
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA								
Periodicidade	Mensal								
Início da Vigência	Da assinatura do contrato.								
Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dias</th><th>Sanção</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 15 dias de Atraso</td><td>Não há</td></tr> <tr> <td>16 a 60 dias de Atraso</td><td>Advertência formal</td></tr> <tr> <td>Após 60 dias de Atraso</td><td>Multa de 0,01% do valor da remuneração.</td></tr> </tbody> </table> A não cobrança dos débitos inadimplentes importará em multa no valor correspondente aos gastos operacionais arcados pelos estudantes dos contratos não cobrados.	Dias	Sanção	Até 15 dias de Atraso	Não há	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
Dias	Sanção								
Até 15 dias de Atraso	Não há								
16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal								
Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.								

Indicador

Nº 10 – Recolher e Efetuar os repasses da parcela não financiada – coparticipação - à instituição de ensino, após o recebimento pelo agente financeiro do pagamento realizado pelo estudante, no prazo estabelecido no §14 do art.4º da Lei nº 10.260/2001.

Item	Descrição								
Finalidade	Recebimento pelas entidades mantenedoras de instituição de ensino dos valores referentes parcela não financiada.								
Meta a cumprir/Prazo	Para realização dos repasses, deverá ser observado o prazo estabelecido em lei. Os relatórios com a indicação dos repasses devem ser encaminhados ao INTERVENIENTE até o 10 dia útil após a compensação bancária.								
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação.								
Periodicidade	Mensal.								
Início da Vigência	<u>90 dias após a definição do leiaute</u>								
Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dias</th><th>Sanção</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 30 dias de Atraso</td><td>Não há</td></tr> <tr> <td>30 a 90 dias de Atraso</td><td>Advertência formal</td></tr> <tr> <td>Após 90 dias de Atraso</td><td>Multa de 0,01% do valor da remuneração.</td></tr> </tbody> </table> A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.	Dias	Sanção	Até 30 dias de Atraso	Não há	30 a 90 dias de Atraso	Advertência formal	Após 90 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
Dias	Sanção								
Até 30 dias de Atraso	Não há								
30 a 90 dias de Atraso	Advertência formal								
Após 90 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.								

Indicador

Nº 11 –Desenvolver, implementar e manter solução tecnológica que viabilize pagamento do financiamento vinculado à renda do estudante financiado.

Item	Descrição								
Finalidade	Implementar a modalidade de pagamento vinculado à renda, conforme previsto na legislação que rege a matéria.								
Meta/Prazo	De acordo com Cronograma de trabalho estabelecido entre a CAIXA e FNDE/MEC e definições CG-Fies.								
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação, observando o modelo a ser estabelecido entre o FNDE e a CAIXA.								
Periodicidade	Sob demanda do interveniente Anuente ou Contratante								
Início da Vigência	Da assinatura do contrato.								
Sanções	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dias</th><th>Sanção</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Até 15 dias de Atraso</td><td>Não há</td></tr> <tr> <td>16 a 60 dias de Atraso</td><td>Advertência formal</td></tr> <tr> <td>Após 60 dias de Atraso</td><td>Multa de 0,01% do valor da remuneração.</td></tr> </tbody> </table> A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.	Dias	Sanção	Até 15 dias de Atraso	Não há	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
Dias	Sanção								
Até 15 dias de Atraso	Não há								
16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal								
Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.								

Indicador

Nº 12 – Desenvolver, implementar e manter solução tecnológica que permita às mantenedoras o acompanhamento de informações da carteira do FIES, conforme abaixo:

Relatório de Estudantes aptos para aditar e aditados, Relatório de estudantes com Suspensão, Relatório de estudantes com Dilatação, Relatório de estudantes com Transferência, relatório de estudantes com contratos Encerrados, Relatório Sintético de Repasse, Relatório Analítico de Repasse, Relatório de Movimentação em Títulos, Relatório de Movimentação em Moeda, Relatório de Inadimplência dos contratos em Utilização e amortização
Relatório de Repasse por estudante

Item	Descrição
Finalidade	Conferir maior transparência para as mantenedoras aderentes ao FIES.

Prazo	De acordo com Cronograma de trabalho estabelecido entre a CAIXA e FNDE/MEC e definições CG-Fies.	
Forma de acompanhamento	Relatórios encaminhados pela CONTRATADA e/ou outros documentos e meios julgados pertinentes que contemplem informações que sirvam como subsídios para averiguação, observando o modelo a ser estabelecido entre o FNDE e a CAIXA.	
Periodicidade	Sob demanda do interveniente Anuente ou Contratante	
Início da Vigência	Data de assinatura do contrato	
Sanções		
	Dias	Sanção
	Até 15 dias de Atraso	Não há
	16 a 60 dias de Atraso	Advertência formal
	Após 60 dias de Atraso	Multa de 0,01% do valor da remuneração.
A multa deverá ser recolhida via Guia de Recolhimento da União – GRU, e será destinada como Receita do FIES.		

Lilian Carvalho do Nascimento - Integrante requisitante titular;
Adilson Santana de Carvalho - Integrante requisitante substituto;
Larissa Mayara Almeida Rocha - integrante técnica;
Marileide Rocha de Araujo - integrante técnica substituta; e
Esrom Gonçalves Rodrigues - integrante administrativo.



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Carvalho do Nascimento, Coordenador(a)-Geral**, em 13/03/2024, às 13:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Marileide Rocha de Araujo, Servidor(a)**, em 13/03/2024, às 14:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **LARISSA MAYARA ALMEIDA ROCHA, Usuário Externo**, em 13/03/2024, às 14:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Esrom Gonçalves Rodrigues, Servidor(a)**, em 13/03/2024, às 14:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Portocarrero Menezes, Diretor(a), Substituto(a)**, em 13/03/2024, às 14:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento da Portaria nº 1.042/2015 do Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **Adilson Santana de Carvalho, Coordenador(a)-Geral**, em 13/03/2024, às 15:16, 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 **4725172** e o código CRC **FFC86910**.