

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

A avaliação da execução dos serviços será realizada a partir do resultado das avaliações de reação a ser preenchida pelos participantes por meio eletrônico ao final do curso.

A avaliação de reação consiste em um formulário de avaliação da satisfação dos participantes com o curso nos itens: plataforma utilizada, conteúdo, instrutor, carga horária, aplicabilidade e avaliação global.

Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos a seguir estabelecidos:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Indicador	
Satisfação dos participantes do curso.	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que os serviços sejam executados com qualidade.
Meta a cumprir	Média mínima de 7,5 Avaliação de Reação do treinamento na pergunta "Considerando todos os aspectos avaliados, de forma global, qual NOTA você daria à ação de capacitação, em uma escala de 0 a 10?"
Instrumento de medição	Avaliação de Reação do curso aplicada aos participantes ao final do evento de capacitação.
Forma de acompanhamento	Consolidação dos resultados do item "Considerando todos os aspectos avaliados, de forma global, qual NOTA você daria à ação de capacitação, em uma escala de 0 a 10?" das Avaliações de Reação realizadas pelos participantes do curso.
Periodicidade	Por turma.
Mecanismo de cálculo	Notas atribuídas pelos servidores na Avaliação de Reação aplicada ao final do treinamento.
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	De 7,5 a 10,0 - 100% da fatura
	De 7,4 a 7,0 - 90% da fatura
	De 6,9 a 6,0 - 80% da fatura
Sanções	Abaixo de 5,9 - multa de 0,2% até 4,2% por inexecução parcial
Observações	Não caberá ajuste na fatura ou multa por inexecução parcial quando o resultado da pergunta "Sobre o(a) instrutor, considero que:" for de 90% das resposta com os conceitos: "plenamente atendido, superando expectativas"; "bem atendido"; e/ou "atendido, no entanto pode ser melhorado"