

NOTIFICAÇÃO 16 – ESCLARECIMENTO SOBRE INDICADORES

A Comissão Especial de Credenciamento e Cadastramento do Edital de Metodologia de Terceiros 01/2020, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar que os indicadores determinados nas **FICHAS TÉCNICAS DE DEMANDA DE PRODUTO 02, 07, 08, 11, 12 e 14**, devido ao fato de os produtos serem para atendimento em grupo, serão calculados da seguinte forma:

- ✓ Quando se referirem a valor numérico: será considerada a **média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes)**.

Exemplo

Indicador: Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10).

O indicador será considerado alcançado se a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes) for maior ou igual a 8,0.

- ✓ Quando se referirem a valor não numérico: será considerado alcançado quando pelo menos **80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance**.

Exemplo

Indicador: Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não).

O indicador será considerado alcançado se, pelo menos, 80% dos participantes (respondentes) indicarem a resposta “Sim”.

Para as fichas Técnicas de Demanda de Produtos cuja demanda seja de consultoria (atendimento individualizado), o valor a ser considerado será a própria resposta do cliente atendido.

Salvador/BA, 23 de outubro de 2020.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão de Credenciamento e Cadastramento



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: