

**I – Definições Básicas**

**1.1. Descrição do serviço:** O serviço objetiva promover a capacitação dos servidores e usuários em conceitos, processos, sistemas da CONTRATANTE contemplados no Anexo B e desenvolvidos pela CONTRATADA, e em cursos disponíveis no catálogo da CONTRATADA. A realização dos treinamentos pode ser presencial e/ou em ensino à distância (E@D), e deve visar a continuidade dos trabalhos exercidos pela CONTRATANTE, conforme demanda. Os serviços fornecidos pela CONTRATADA serão:

**1.1.1. Construção de soluções educacionais para os serviços contemplados no Anexo B, que consiste:**

- Planejamento educacional, elaboração de conteúdo, caso aplicável, e construção da respectiva solução educacional, nas modalidades presencial ou E@D, no domínio de conhecimento de determinado tema relacionado a um sistema desenvolvido e mantido pela CONTRATADA.
- Para a modalidade presencial, os produtos desse serviço são: a elaboração do planejamento educacional (apresentação do curso, conteúdo programático, carga horária, metodologia, atividades a serem desenvolvidas e recursos instrucionais a serem utilizados), e elaboração do modelo do material didático para os treinamentos (slides a serem apresentados, guias com passo a passo para serem utilizados pelos alunos durante os treinamentos).
- Para a modalidade E@D, poderão ser produzidos conteúdos educacionais em formatos diversos, a depender da demanda do cliente e dos objetivos educacionais a serem atingidos.

**1.1.2. Adequação de Conteúdo Educacional à Modalidade E@D, que consiste em:**

- Adequação de conteúdos à metodologia, didática, recursos, suportes e estruturação próprios da modalidade E@D.
- Criação de ilustrações, implementação *web*, programação visual, captura de telas e criação de tutoriais que simulam a navegação em sistemas, elaboração de vídeos restritos a *screencasts*, que são filmes feitos a partir de telas capturadas de alguma operação feita no computador, edição de sons e imagens que irão compor o conteúdo do curso, bem como sua publicação *web*.
- Manutenção e evolução dos cursos já existentes, sendo indispensável a abertura de nova demanda, caso o termo de aceite da solução



Three handwritten signatures in blue ink are located at the bottom right of the page.

educacional produzida já tenha sido emitido pelo cliente.

**1.1.3. Treinamento presencial**, que consiste em:

- Fornecimento de horas disponíveis de instrutor do quadro técnico da CONTRATADA.

**1.1.4. Tutoria**, que consiste em:

- Monitoramento do acesso dos alunos no ambiente virtual de aprendizagem;
- Acompanhamento pedagógico e mediação da aprendizagem em atividades síncronas e assíncronas;
- Avaliação formativa e somativa dos alunos durante as atividades síncronas e assíncronas previstas no curso;
- Encaminhamento de feedbacks aos alunos através das ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem;

**1.1.4.1.** Esta atividade pode ser realizada pelo próprio cliente, principalmente em cursos para os quais disponham de pessoas com conhecimento sobre o tema;**1.1.4.2.** As turmas com serviço de tutoria devem considerar o número de alunos indicados no planejamento educacional.

**1.1.5. Cursos E@D do Catálogo da Universidade Corporativa do SERPRO**, que consiste em:

- Contratação de cursos E@D do catálogo da UniSerpro, que precederá de negociação junto à CONTRATADA;
- Realização de cursos já disponíveis na CONTRATADA, que podem ser utilizados para treinamento de alunos da CONTRATANTE com suporte técnico permanente da CONTRATADA.

**1.1.5.1.** A relação de cursos disponíveis pode ser obtida na página inicial da escola, no endereço  
<https://moodle.ead.serpro.gov.br/course/category.php?id=243>

**1.1.6. Gestão de Escola**, que consiste em:

**1.1.6.1.** Gerir inscrição, matrícula, acompanhamento da situação dos alunos e fornecimento de *logins* e senhas, responder questionamentos diversos, emitir certificados de conclusão do curso, enviar mensagens diversas aos alunos, realizar a gestão das turmas de alunos e elaborar o relatório final do curso.

**1.2.** A logística para realização de treinamentos presenciais é de responsabilidade



Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right of the page.

da CONTRATANTE, o que compreende, não se limitando a:

1.2.1. Realizar as inscrições dos alunos;

1.2.2. Prover o local para realização do treinamento;

1.2.3. Prover o material didático necessário, cuja elaboração poderá ser solicitada à CONTRATADA, conforme item 1.1.1 deste anexo;

1.2.3. Fornecer as fichas de avaliação;

1.2.4. Fornecer a lista de presença.

1.3. Os cursos realizados devem ser avaliados por alunos e tutores ou instrutores através de ficha de avaliação para a modalidade presencial ou entrevista de opinião para a modalidade E@D, cujos resultados serão organizados em relatórios e encaminhados à CONTRATANTE para análise, acompanhamento e aceite.

**1.3.1. Modalidade Presencial:** as fichas de avaliação da Modalidade Presencial deverá considerar os seguintes aspectos:

- Objetivo
- Instrutores
- Conteúdo programático
- Carga Horária
- Participante

**1.3.2. Modalidade E@D:** a entrevista de opinião da Modalidade E@D deverá considerar os seguintes aspectos:

- Atividades práticas
- Atuação da tutoria
- Carga horária
- Conteúdo
- Interação dos alunos entre si e com os professores ou tutores
- Metodologia
- Recursos instrucionais

1.4. A Unidade da CONTRATANTE demandante do serviço poderá solicitar à CONTRATADA a disponibilização do currículo dos instrutores ou tutores, destacando os conhecimentos relativos ao conteúdo e à experiência como instrutor ou tutor, tanto para a modalidade presencial quanto para a modalidade E@D.

1.5. Artefatos a serem entregues e/ou validados pela CONTRATANTE, para a modalidade E@D, podendo ser solicitados outros, a critério da CONTRATADA:

1.5.1. Documento de especificação de demanda;

1.5.2. Manuais de sistemas, caso aplicável;

1.5.3. Conteúdos educacionais, caso aplicável;



#### 1.5.4. Termo de aceite.

## II – Níveis de Serviço Gerais

### 2.1. Indicadores para ateste do cumprimento dos níveis de serviço:

Indicadores de Serviço de Treinamento						
Sigla	Indicador	Definição	Fórmula de Cálculo	Aferição	Tolerância	Desconto
ISTP	Índice de Satisfação dos Alunos com os Treinamentos Presenciais	Percentual médio de avaliações nos conceitos "bom" e "muito bom" das turmas realizadas no mês.	$ISTP = \sum (PMT) / QTT$ onde: QTT = Quantidade total de turmas realizadas no mês. $PMT = [(QRB + QRMB) / QTR] \times 100$ onde: PMT = Percentual de respostas nos conceitos "bom" e "muito bom" de uma determinada turma. QRB = Quantidade de respostas no conceito "bom" de uma determinada turma. QRMB = Quantidade de respostas no conceito "muito bom" de uma determinada turma. QTR = Quantidade total de respostas de uma determinada turma.	Relatório contendo a avaliação final do curso, onde os alunos avaliam conteúdo, material didático, recursos disponíveis e o instrutor/tutor.	Até 20 por cento das turmas avaliadas no mês fora dos conceitos "bom" e "muito bom"	1% (um por cento) do valor do serviço prestado por mês quando a tolerância for extrapolada.

### 2.2. Entregáveis para ateste de execução do serviço:

2.2.1. Relatório de Ateste com todas as informações de níveis de serviço e consumo dos itens faturáveis para o ateste do gestor para cada sistema, conforme modelo do Anexo K.



M

*Handwritten signature*

R