



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
HOSPITAL GERAL DE SANTA MARIA
(H Mil 3ª CI/1919)**

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMUM DE CONTROLE EXTERNO DA QUALIDADE DO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

1 – INTRODUÇÃO

1.1. O serviço prestado pela CONTRATADA será avaliado, mensalmente, com base neste Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

1.2. O IMR define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados pela CONTRATANTE na gestão do contrato.

1.3. Os resultados da avaliação dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com as cláusulas contratuais.

1.3.1. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;

1.4. O valor devido à CONTRATADA, a título de pagamento, poderá sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida no IMR, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

1.5. A adoção dos critérios contidos no IMR assegurará à CONTRATANTE uma ferramenta para avaliação e controle efetivo da qualidade do serviço prestado.

1.6. Para fins de faturamento, as medições vinculadas ao IMR serão sempre referentes ao mês da prestação do serviço.

1.7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando a inconformidade for inferior aos níveis mínimos toleráveis previstos no IMR, além dos fatores redutores, serão aplicadas sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no Termo de Referência.

1.8. As situações abrangidas pelo IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

1.9. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos de avaliação do serviço prestado durante a execução contratual, sempre que o novo sistema de medição se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

2. OBJETIVOS

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução do serviço de controle externo da qualidade do Laboratório de Análises Clínicas (LAC).

3. REGRAS GERAIS

3.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

3.2. Verificada a existência de irregularidades na execução do serviço, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que essa solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

3.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

3.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá um termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido.

3.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto/ciente” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

3.5.1 Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

3.6. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

3.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do IMR.

3.8. O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

3.9 Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

3.10. Os critérios de avaliação definidos pela CONTRATANTE não poderão ser alterados sem anuência da CONTRATADA e somente serão considerados após decorrido pelo menos um mês da(s) alteração(ões).

4. ITENS AVALIADOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

4.1. A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA consistirá na análise dos seguintes pontos:

4.1.1. Observação, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato.

4.1.2. Apresentação das amostras controle, que deverão ser entregues nas condições previstas no item 5.1.6 do Termo de Referência.

4.1.3. Capacidade da CONTRATADA de prestar assessoria técnica, informações e os esclarecimentos solicitados.

4.1.4. Fornecimento dos relatórios, materiais didáticos e demais documentos necessários para a educação continuada da equipe do LAC da CONTRATANTE.

4.2. Na medição dos resultados deverá ser observada a pontuação obtida pela CONTRATADA em cada item avaliado. Tal pontuação varia de 0 a 6, conforme os critérios definidos nas tabelas abaixo:

Item avaliado: observação, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato	
Critérios	Pontos
Observação, pela CONTRATADA, de todos os prazos previstos em contrato; ou atraso tempestivamente justificado e aceito pela CONTRATANTE.	6
Inobservância, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato, relativos à entrega de amostras controle, relatórios e etc, com apresentação de justificativa intempestiva, mas aceita pela CONTRATANTE.	4
Inobservância, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato, relativos à entrega de amostras controle, relatórios e etc, sem motivação ou com apresentação de justificativa não aceita pela CONTRATANTE.	2
Inobservância reiterada, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato.	0

Item avaliado: apresentação das amostras controle	
Critérios	Pontos
Apresentação das amostras controle nas condições previstas no item 5.1.6 do Termo de Referência.	6
Apresentação inadequada de algumas amostras controle, que deverão ser entregues nas condições previstas no item 5.1.6 do Termo de Referência.	4
Fornecimento insuficiente de amostras controle	2
Não fornecimento das amostras controle ou reiterados fornecimentos com apresentação inadequada ou insuficientes.	0

Item avaliado: capacidade da CONTRATADA de prestar assessoria técnica, informações e os esclarecimentos solicitados.	
Critérios	Pontos
Prestação adequada e tempestiva de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados.	6
Prestação adequada, porém intempestiva de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados.	4
Prestação inadequada de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados.	2
Ausência de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados; ou reiterados atrasos na prestação de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados; ou reiterados casos de prestação inadequada de assessoria técnica, das informações e dos esclarecimentos solicitados.	0

Item avaliado: fornecimento dos relatórios, materiais didáticos e demais documentos	
Critérios	Pontos
Fornecimento adequado e tempestivo de todos os relatórios, materiais didáticos e demais documentos necessários para a educação continuada da equipe do LAC da CONTRATANTE.	6
Fornecimento adequado, porém intempestivo de todos os relatórios, materiais didáticos e demais documentos necessários para a educação continuada da equipe do LAC da CONTRATANTE.	4
Fornecimento de relatórios e materiais didáticos incompletos ou com informações inadequadas/ equivocadas.	2
Não fornecimento dos relatórios e materiais didáticos; ou atrasos reiterados no fornecimento; ou reiterados fornecimentos de relatórios e materiais didáticos incompletos ou com informações inadequadas/ equivocadas.	0

5. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

5.1. Avaliação da qualidade do serviço prestado

5.1.1. À avaliação de cada item foi associado um peso (%). A “AVALIAÇÃO POR ITEM” será calculada multiplicando-se o “TOTAL DE PONTOS POR ITEM AVALIADO” pelo “PESO DO ITEM”. Vide quadro:

ITEM AVALIADO	TOTAL DE PONTOS POR ITEM AVALIADO **	PESO DO ITEM	AVALIAÇÃO POR ITEM
Observação, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato.	0 a 6	1	0 a 6
Apresentação das amostras controle.	0 a 6	2	0 a 12
Capacidade da CONTRATADA de prestar assessoria técnica, informações e os esclarecimentos solicitados.	0 a 6	2	0 a 12

Fornecimento dos relatórios, materiais didáticos e demais documentos necessários para a educação continuada	0 a 6	2	0 a 12
RESULTADO DA MEDIÇÃO DA QUALIDADE			0 a 42
** Cada item avaliado receberá pontuação de 0 a 6, de acordo com os critérios definidos no tópico 4.			

5.1.2. O resultado da medição da qualidade será calculado pela soma das notas obtidas na avaliação de cada item.

5.1.3. O resultado da medição da qualidade terá como teto máximo 42 pontos.

5.2. As adequações nos pagamentos estarão limitadas às seguintes faixas de pontuação:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
38 a 42	0%
32 a 36	5%
26 a 30	10%
20 a 24	20%
Abaixo de 20	40%, acrescido de 3% para cada ponto a menos

5.3. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 24 pontos.

5.4. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução do serviço e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte o procedimento avaliativo; a pontuação obtida não repercutirá no valor da fatura nem será usada como critério para sanções ou para decisão de rescisão contratual. Nesses meses será liberado 100% da fatura, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas à pontuação obtida na avaliação.

5.5. Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará a pontuação obtida pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

6. MODELO DE PLANILHA DE AVALIAÇÃO

6.1. O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada:

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE CONTROLE EXTERNO DA QUALIDADE DO LAC			
Nº. DA AVALIAÇÃO: _____			
PONTUAÇÃO FINAL DA QUALIDADE DO SERVIÇO (DE 0 A 42): _____			
MÊS DE REFERÊNCIA: _____		DATA DA AVALIAÇÃO: __/__/__	
ITEM AVALIADO	TOTAL DE PONTOS POR ITEM AVALIADO **	PESO DO ITEM	AVALIAÇÃO POR ITEM
Observação, pela CONTRATADA, dos prazos previstos em contrato.	0 a 6	1	
Apresentação das amostras controle.	0 a 6	2	
Capacidade da CONTRATADA de prestar assessoria técnica, informações e os esclarecimentos solicitados.	0 a 6	2	
Fornecimento dos relatórios, materiais didáticos e demais documentos necessários para a educação continuada	0 a 6	2	
RESULTADO DA MEDIÇÃO DA QUALIDADE			
** Cada item avaliado receberá pontuação de 0 a 6, de acordo com os critérios definidos no tópico 4.			

REPRESENTANTE DA CONTRATADA	
DATA: ____/____/____	_____ ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO (CARIMBO)

REPRESENTANTE DA CONTRATANTE (FISCAL DE CONTRATO)	
DATA: ____/____/____	_____ ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO (CARIMBO)

VALOR MENSAL DO CONTRATO	
PONTOS OBTIDOS NA AVALIAÇÃO (0 A 42)	
PERCENTUAL DE DESCONTO (0 A 100%)	
VALOR FINAL A SER RECEBIDO PELA CONTRATADA	

Quartel em Santa Maria, RS, ____ de _____ de 20____.

Assina:

Fiscal de Contrato

Assina:

Fiscal Administrativo

Aprova:

Ordenador de Despesas