MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO

ANEXO I – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

INDICADOR 1

Qualidade na prestação de serviços e entregas de produtos:

- Reuniões de coordenação e participação em "workshops"
- 03 (três) ensaios produzidos no formato da revista "Análise Estratégica".
- 01 (um) artigo produzido no formato da revista "Análise Estratégica"
- 01 (um) "Policy paper" com lista de implicações estratégicas e recomendações.
- 04 (quatro) relatórios parciais e 01 (um) relatório final.
- Consultas do EME, relativas ao objeto de pesquisa

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços prestados pelos pesquisadores
Meta a cumprir	Menor do que 05 apontamentos/reclamações, por mês
Instrumento de Medição	Contagem do número de apontamentos realizados pelo fiscal e de reclamações de usuários por mês
Forma de acompanhamento	Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato
Mecanismo de cálculo	Verificada a falha na apresentação do produto do funcionário estará configurada a ocorrência. A sanção incidirá percentualmente sobre o valor do dia de trabalho, o qual entende-se como o valor total mensal da fatura dividido por 30 dias.
Periodicidade	Bimestral
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	Abaixo de 05 apontamentos/reclamações = 100% do valor da medição. De 05 a 10 apontamentos/reclamações = 90% do valor da medição. Acima de 10 apontamentos/reclamações = 80% do valor da medição.
Sanções	Conforme Termo de Referência

INDICADOR 2 - Assiduidade e Pontualidade necessários à execução do serviço e da entrega dos produtos	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a qualidade da entrega dos produtos
Meta a cumprir	Menor do que 5 dias úteis da data acordada para a execução
Instrumento de Medição	Verificação do atendimento do prazo de execução
Forma de acompanhamento	Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato
Mecanismo de cálculo	Contagem de prazo (dias de atraso)
Periodicidade	Semanal
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	Até 5 dias úteis de atraso = 100% do valor da medição De 5 a 10 dias úteis de atraso = 90% do valor da medição Acima de 10 dias úteis de atraso = 80% do valor da medição
Sanções	Conforme Termo de Referência

- O pagamento bimestral (após a execução do serviço) ficará vinculado ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR) definido neste Anexo.
- O valor do pagamento bimestral dos serviços será calculado como sendo o valor da fatura mensal, subtraídas a soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no período correspondente.
- VPM = SSE - TGM
- Onde: VPM = Valor a Ser Pago no Mês; SSE = Soma dos Serviços Executados no mês; TGM = Total de Glosas e Multas no Mês.

1. RESPONSABILIDADES

1.1. Fiscal:

- Responsável pela avaliação da CONTRATADA utilizando o **"Formulário de Indicadores"** e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato juntamente com as justificativas necessárias e complementares.

1.2. Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório para pagamento da CONTRATADA;
- Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia da CONTRATADA;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

2. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

2.1. Cabe ao fiscal do contrato com base no **"Formulário de Indicadores"**, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

2.2. **No final de cada dois meses de apuração**, o fiscal do contrato deve encaminhar, **em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, O "Formulário de Indicadores de Serviços¨** gerado no período, acompanhado das justificativas para os itens que julgar necessário para o Gestor do Contrato.

2.3. Cabe ao Gestor do Contrato, bimestralmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar uma via para a CONTRATADA.

2.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA.

2.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à CONTRATADA, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

Formulário de Indicadores do Serviço

Contrato número:	**Setor:**	**Período:**	**Data:**
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

CRITÉRIO	SUB-CRITÉRIO	AVALIAÇÃO	ASSINALE
INDICADOR 1 - Reuniões de coordenação e participação em "workshops" - 03 (três) ensaios produzidos no formato da revista "Análise Estratégica". - 01 (um) artigo produzido no formato da revista "Análise Estratégica" - 01 (um) "Policy paper" com lista de implicações estratégicas e recomendações. - 04 (quatro) relatórios parciais e 01 (um) relatório final. - Consultas do EME, relativas ao objeto de pesquisa	Garantir a qualidade dos serviços	**Meta atendida**	
		Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)	
		Não aplicável (se for o caso)	

INDICADOR 2 - Assiduidade e Pontualidade necessários à execução do serviço e da entrega dos produtos	Garantir o prazo de entrega dos produtos e da prestação de serviços	**Meta atendida**	
		Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)	
		Não aplicável (se for o caso)	

Observações e Justificativas pertinentes:

Assinatura do Fiscal: _____