



Ministério da Saúde
Secretaria de Saúde Indígena
Distrito Sanitário Especial Indígena - Yanomami
Serviço de Contratação de Recursos Logísticos

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

(AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS)

INDICADOR 1 - Execução do serviço de outsourcing de Impressão – Reposição de Insumos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão no Distrito Sanitário Especial Indígena – Yanomami.
Meta a cumprir	Menor do que 05 apontamentos/reclamações, por mês ou 100% da meta.
Instrumento de Medição	Contagem do número de apontamentos realizados pelo fiscal.
Forma de acompanhamento	Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato.
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências mensais refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Periodicidade	Mensal.
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 fatura; De 05 a 10 apontamentos/reclamações = 95% do valor da fatura; Acima de 10 apontamentos/reclamações = 90% do valor da fatura.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

INDICADOR 2 - Assiduidade e Pontualidade necessários à execução do serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão no Distrito Sanitário Especial Indígena – Yanomami.

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	Mensal.
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 fatura; De 5 a 10 dias úteis de atraso = 95% do valor da fatura; Acima de 10 dias úteis de atraso = 90% do valor da fatura.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

INDICADOR 3 - Cumprimento das Garantia das Manutenções / Equipamentos	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a manutenção dos serviços prestados.
Meta a cumprir	Garantia de 90 dias após cada serviço realizado.
Instrumento de Medição	Fiscalização do contrato, informações por mensagem eletrônica, memorando ou ofício; avaliação do solicitante.
Forma de acompanhamento	Registros promovidos pelo(s) Fiscal(is) do Contrato
Mecanismo de cálculo	Identificada a qualquer problema na execução do serviço o Contratado deverá promover os ajustes, sem custos adicionais.
Periodicidade	Mensal.
Início de Vigência	Concomitante ao início da prestação do serviço contratado.
Faixa de ajustes no pagamento	Até 90 dias de garantia = 100% do valor da fatura; De 70 a 90 dias de sem cobertura da garantia = 90% do valor da fatura; Abaixo de 70 dias sem cobertura de garantia = 80% do valor da fatura.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

- O pagamento mensal ficará vinculado ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR) definido neste Anexo.
- O valor do pagamento mensal 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 mês 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, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade do Serviço 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 - Execução do serviço de outsourcing – Quantidade de apontamentos/reclamações realizados	Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão no Distrito Sanitário Especial Indígena – Yanomami – Reposição dos toners	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	Garantir a qualidade dos serviços de outsourcing de impressão no Distrito Sanitário Especial Indígena – Yanomami – Funcionamento dos Equipamentos	Meta atendida	
		Meta não atendida (detalhar o(s) fato(s) identificados pela fiscalização setorial)	
		Não aplicável (se for o caso)	
INDICADOR 3 - Cumprimento das Garantia dos Serviços	Garantir a manutenção dos serviços prestados	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: _____

