



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
HOSPITAL DE AERONÁUTICA DE RECIFE

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade do serviço)

1. DA DEFINIÇÃO:

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação de procedimentos na execução dos serviços de exames de eletroencefalograma, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO.

- 2.1. A execução dos serviços realizados pela CONTRATADA será avaliada por meio de indicadores de qualidade.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos percentuais de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada na aferição da pontuação.
- 2.4. O percentual final para fins de ajustes e glosa referente a execução dos serviços no período pode resultar em valores entre 0 (zero) e 20 (vinte) por cento, correspondentes respectivamente às situações de execução total ou parcial dos serviços.
- 2.5. A pontuação final da execução dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), que correspondem a uma graduação do nível de qualidade na execução dos serviços. Considera-se o valor 0 (zero) para um serviço inteiramente desprovido de qualidade, e, o valor 100 (cem) para o serviço inteiramente provido de qualidade.
- 2.6. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, item, finalidade, metas a cumprir, forma de acompanhamento, mecanismo de cálculo e apuração dos indicadores:

Indicador nº 01	Atendimento ao Setor Requisitante
Item	Descrição
Finalidade	Assiduidade na entrega dos laudos
Metas a cumprir	100% (cem por cento) de satisfação do setor que se utiliza do serviço.
Forma de acompanhamento	- Apuramento pela fiscalização; - Apuramento pelo Setor Requisitante; - Atendimento dos prazos. - Entrega do laudo técnico da realização do serviço prestado.

Mecanismo de Cálculo	- 1 ou 2 descumprimentos = 0 pontos - 3 a 4 descumprimentos = 10 pontos - 5 a 8 descumprimentos = 20 pontos - 9 a 12 descumprimentos = 30 pontos - 13 a 15 descumprimentos = 50 pontos - Cada descumprimento adicional = 5 pontos
----------------------	--

Indicador nº 02	Qualidade do Serviço Prestado
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade técnica sobre o serviço realizado
Metas a cumprir	100% (cem por cento) de satisfação do setor que se utiliza do serviço.
Forma de acompanhamento	- Apuramento pela fiscalização; - Apuramento pelo Setor Requisitante; - Atendimento ao serviço solicitado;
Mecanismo de Cálculo	1 ou 2 descumprimentos = 0 pontos 3 a 4 descumprimentos = 10 pontos 5 a 8 descumprimentos = 20 pontos 9 a 12 descumprimentos = 30 pontos 13 a 15 descumprimentos = 50 pontos - Cada descumprimento adicional = 5 pontos

Indicador nº 03	Documentação Administrativa
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega de toda a documentação necessária
Metas a cumprir	Ter 100% dos documentos entregues no prazo
Forma de acompanhamento	- Apuramento pela fiscalização; - Verificação da entrega de fatura, Laudos, e demais documentos exigidos no contrato ou solicitados pelos fiscais;

	- Regularidade Fiscal.
Mecanismo de Cálculo	1 ou 2 descumprimentos = 0 pontos 3 a 4 descumprimentos = 10 pontos 5 a 8 descumprimentos = 20 pontos 9 a 12 descumprimentos = 30 pontos 13 a 15 descumprimentos = 50 pontos - Cada descumprimento adicional = 5 pontos

Indicador nº 04	Atendimento ao Setor Requisitante
Item	Descrição
Finalidade	Presteza no atendimento das solicitações
Metas a cumprir	Executar 100% do serviço de forma a atender o setor que necessita do serviço.
Forma de acompanhamento	Apuração pela fiscalização; Apuração do Setor Requisitante; Atendimento do Serviço Solicitado;
Mecanismo de Cálculo	1 ou 2 descumprimentos = 0 pontos 3 a 4 descumprimentos = 10 pontos 5 a 8 descumprimentos = 20 pontos 9 a 12 descumprimentos = 30 pontos 13 a 15 descumprimentos = 50 pontos - Cada descumprimento adicional = 5 pontos

APURAÇÃO DOS INDICADORES	
Início de Vigência	A partir do início da prestação dos serviços que deverá ocorrer em até 20 dias após a assinatura do Contrato.
Faixas de Ajustes no Pagamento (Apuração mensal)	I) Soma de pontos < 20 não haverá desconto no valor da fatura mensal II) $20 \leq$ Soma de pontos ≤ 50 sofrerá o desconto de 4% no valor da fatura mensal III) Soma de pontos > 50 sofrerá desconto de 8% do valor da fatura mensal

Sanções (Apuração mensal)	52 < Soma de pontos < 100 – multa* - Soma de pontos >101 – multa* e passível de rescisão do contrato
Observações	As sanções independem das faixas de ajustes de pagamento, ou seja, são cumulativas. *Os valores das multas serão estipulados conforme termo de contrato.

Jaboatão dos Guararapes, 30 de agosto de 2023.

Aldo Romero da Silva 1S QSS BET
Fiscal

Bruno José de Carvalho Santos 3S QSS SAD
Equipe de Planejamento

José Pessoa de Albuquerque Neto SO QSS BET
Equipe de Planejamento



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	IMR
Data/Hora de Criação:	01/09/2023 13:59:21
Páginas do Documento:	4
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	5
Hash MD5:	8f4c0c910cbcd0741848df15a31dad5
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Suboficial JOSÉ PESSOA DE ALBUQUERQUE NETO no dia 01/09/2023 às 11:07:05 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Primeiro Sargento ALDO ROMERO DA SILVA no dia 01/09/2023 às 11:08:16 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Terceiro Sargento BRUNO JOSÉ DE CARVALHO SANTOS no dia 04/09/2023 às 07:55:43 no horário oficial de Brasília.