



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
HOSPITAL GERAL DE SALVADOR**

DISPENSA DE LICITAÇÃO Nº 31/2024
(Processo Administrativo n.º 64585.006243/2024-96)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas no Edital e Termo de Referência.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo

3. REGRAS GERAIS

3.1. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços de Esterilização dos Artigos Médicos Hospitalares será efetuada mensalmente pela fiscalização/controle da execução do serviço do Hospital Geral de Salvador, através de inspeção e observância do cumprimento dos prazos e exigências contratuais e se limitará à atribuição constante em Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme itens deste do anexo II e II do TR, de forma a gerar relatório mensal que servirá de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base na pontuação constante do formulário.

3.1.1. Será facultado à fiscalização/controle da execução do serviço a aplicação do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços em mais de uma vez no mesmo mês, onde ao final do mesmo, deverá ser aplicada uma média da pontuação dos formulários aplicados para efeitos de glosa na fatura do respectivo mês.

3.1.2. Será avaliado também o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato e os documentos exigidos no contrato.

3.2 A avaliação da CONTRATADA na Prestação de Serviços de Esterilização dos Artigos Médicos Hospitalares será feita por meio de análise dos seguintes módulos:

4. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

4.1. Todas as ocorrências constatadas na execução do contrato serão registradas pelo Fiscal Técnico em formulário específico para esse fim, que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo tabela a seguir:

ORDEM	OCORRÊNCIAS	PONTOS
1	Cobrança por serviços não prestados	0,3
2	Cobrança fora do prazo estabelecido	0,3
3	Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pelo HGeS, para cada 24 horas de atraso	0,3
4	Não atendimento a qualquer outra obrigação expressa neste documento não especificada nesta tabela	0,3
5	Transporte inadequado dos artigos esterilizados para o hospital	1
6	Utilização de fluxo em desacordo com preconizado	1
7	Falhas na limpeza dos carros/contêiner de transporte	1
8	Falta de cumprimento das rotinas estabelecidas no processamento dos artigos estabelecidas no Termo de Referência	1,2
9	Uso de produtos em desacordo com esse Termo de Referência e aprovação	1,2
10	Falta do uso de EPIs pelos funcionários da CONTRATADA	1,2
11	Falta de materiais, máquinas e equipamentos previstos em rotina	1,2
12	Presença de sujidade externa ou interna visível nos invólucros dos artigos esterilizados	5

13	Falha nos integradores químicos e testes biológicos que asseguram a qualidade do processo de Esterilização	5
----	--	---

4.2. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.3. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. CLASSIFICAÇÃO

5.1. A cada mês será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros do formulário de avaliação. Essa soma servirá como base para que HGeS aplique o desconto (glosa) mensal, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma glosa, esta será aplicada em cima do valor apurado da fatura mensal.

PONTUAÇÃO ATINGIDA	PERCENTUAL ALCANÇADO	PERCENTUAL PAGO
5	95%	95%
10	90%	90%
15	85%	85%
20	80%	80%
25	75%	75%
30	70%	70%
35	65%	65%
40	60%	60%
45	55%	55%
50	50%	50%
55	45%	45%
60	40%	40%
65	35%	35%
70	30%	30%
75	25%	25%
80	20%	20%

85	15%	15%
90	10%	10%
95	5%	5%
100	0%	0%

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar a tabela abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição, anexados aos instrumentos do anexo I e II:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS				
Período de Aferição				
Data da Ocorrência	Ocorrência	Pontos	Quantidade da Ocorrência	Pontuação total
NOTA FINAL				
PONTUAÇÃO ATINGIDA	PERCENTUAL ALCANÇADO	PERCENTUAL A SER PAGO		
Salvador, BA, ____ de _____ de 20__				
_____ NOME Fiscal de Contrato		_____ NOME Gestor de Contrato		
_____ NOME Fiscal Administrativo do HGeS				
_____ NOME Ordenador de Despesas do HGeS				

7. RESPONSABILIDADES

7.1 Fiscal

7.1.1 Responsável pela Avaliação da CONTRATADA utilizando-se o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato com as justificativas.

7.2 Gestor do Contrato

7.2.1 Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à CONTRATADA;

7.2.2 Responsável pela aplicação de advertência à CONTRATADA e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;

7.2.3 Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à CONTRATADA;

7.2.4 Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

8.1 Cabe ao fiscal do contrato efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

8.2 No final de cada mês de apuração, o fiscal do contrato deve encaminhar ao Gestor do Contrato, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 5 (cinco) para o Gestor do Contrato.

8.3 Cabe ao Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da CONTRATADA frente ao contrato firmado e encaminhar, até 5 (cinco) dias úteis, uma via para a CONTRATADA.

8.4 De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição os descontos cabíveis previstos neste procedimento caso a empresa não atinja a pontuação suficiente para receber 100% do valor mensal do contrato. Nesta condição, o Gestor do Contrato enviará a empresa um Ofício de intenção de desconto, garantindo Defesa Prévia à CONTRATADA no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento do Ofício.

8.5 A defesa prévia será analisada pelo Gestor do Contrato com apoio do Fiscal.

8.6 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.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Hospital Geral de Salvador e a empresa _____, CNPJ nº _____ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº _____, celebrado para prestação de serviços continuados de Esterilização de artigos médicos hospitalares.

9.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

9.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Salvador, BA, de de 2024.

Representante do HGeS

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Testemunha 1

Testemunha 2