

Anexo III



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
HOSPITAL GERAL DE SANTA MARIA
(HOSPITAL MILITAR 3ª Classe 1919)**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) METODOLOGIA DE
AVALIAÇÃO PARA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. O serviço prestado pela CONTRATADA será avaliado, mensalmente, com base neste Instrumento de Medição de Resultados (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 do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com as cláusulas contratuais.
- 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, de forma a obter condições adequadas de salubridade e higiene das áreas a serem limpas.
- 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.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução serviço de manutenção preventiva e corretiva das maquinas da lavanderia.

3. REGRAS GERAIS

- 3.1. A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA consistirá na análise dos seguintes pontos:
 - 3.1.1 Cumprimento do Prazo de Atendimento
 - 3.1.2 Qualidade Técnica do Serviço
 - 3.1.3 Disponibilidade de Peças e Materiais
 - 3.1.4 Capacitação e Conduta da Equipe Técnica
 - 3.1.5 Documentação e Registro das Manutenções

3.1.6 Eficiência e Durabilidade do Serviço

3.1.7 Atendimento e Suporte ao Cliente

3.1.8 Conformidade com Normas Regulamentadoras

3.1.9 Custo-Benefício do Serviço

4. CRITÉRIOS

4.1 Na avaliação serão atribuídos ao Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços os conceitos “Muito Bom”, “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, equivalentes, respectivamente, aos valores: 3 (três); 2 (dois); 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

4.1. Conceitos da pontuação a ser utilizada em todos os itens:

Muito bom	Bom	Regular	Pessimo
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	00 (Zero) ponto

4.1.1 Cumprimento do Prazo de Atendimento

MUITO BOM:

- Todos os chamados atendidos dentro do prazo estabelecido;
- Intervenções corretivas e preventivas realizadas sem atrasos.

BOM:

- Ocorrência isolada de atraso no atendimento ou execução de manutenção;
- Pequeno descompasso com o cronograma sem impacto relevante.

REGULAR:

- Atrasos frequentes, porém não comprometedores da operação das máquinas;
- Alguns chamados não atendidos conforme prioridade.

PÉSSIMO:

- Descumprimento sistemático dos prazos de atendimento;
 - Interrupção ou paralisação de atividades da lavanderia devido a atrasos.
-

4.1.2 Qualidade Técnica do Serviço

MUITO BOM:

- Manutenção realizada corretamente na primeira intervenção;
- Diagnóstico preciso e soluções adequadas;
- Conformidade com manuais e normas do fabricante.

BOM:

- Ocorrência isolada de retrabalho ou ajustes posteriores;
- Pequenas falhas corrigidas rapidamente.

REGULAR:

- Problemas recorrentes nas máquinas após manutenção;
- Soluções incompletas, exigindo nova intervenção.

PÉSSIMO:

- Intervenções ineficazes ou inadequadas;
 - Persistência de falhas graves após manutenção;
 - Não conformidade com normas técnicas.
-

4.1.3. Disponibilidade de Peças e Materiais

MUITO BOM:

- Todas as peças necessárias disponíveis e de qualidade;
- Substituição imediata sem prejudicar a operação.

BOM:

- Pequena demora na entrega de peças, sem impacto significativo;
- Substituição realizada com pequenas adaptações.

REGULAR:

- Peças indisponíveis por períodos prolongados;
- Substituições incompletas ou inadequadas.

PÉSSIMO:

- Falta de peças essenciais, impossibilitando o funcionamento das máquinas;
 - Uso de peças incompatíveis ou de baixa qualidade.
-

4.1.4. Capacitação e Conduta da Equipe Técnica

MUITO BOM:

- Profissionais capacitados, uniformizados e com EPIs adequados;
- Comportamento ético e postura correta no hospital.

BOM:

- Pequena falha de apresentação ou conduta isolada;
- Pequena deficiência de conhecimento, corrigida rapidamente.

REGULAR:

- Falhas frequentes de postura ou EPI incompleto;
- Necessidade de supervisão constante.

PÉSSIMO:

- Profissionais sem uniformes, EPIs inadequados ou conduta inapropriada;
 - Colocando em risco a operação ou segurança do hospital.
-

4.1.5. Documentação e Registro das Manutenções**MUITO BOM:**

- Relatórios detalhados emitidos corretamente;
- Histórico atualizado e completo de todas as manutenções.

BOM:

- Pequenas omissões em relatórios;
- Histórico parcialmente atualizado.

REGULAR:

- Documentação incompleta ou atrasada;
- Falta de registros de algumas intervenções.

PÉSSIMO:

- Ausência de relatórios ou registros;
 - Impossibilidade de verificar histórico das máquinas.
-

4.1.6. Eficiência e Durabilidade do Serviço**MUITO BOM:**

- Máquinas funcionando corretamente após manutenção;
- Falhas recorrentes inexistentes.

BOM:

- Ocorrência isolada de falhas menores, rapidamente resolvidas.

REGULAR:

- Problemas frequentes após manutenção;
- Necessidade de novos reparos com regularidade.

PÉSSIMO:

- Falhas contínuas;
- Interrupção da operação da lavanderia.

4.1.7. Atendimento e Suporte ao Cliente

MUITO BOM:

- Comunicação clara e rápida;
- Suporte técnico proativo e eficiente.

BOM:

- Pequena demora na resposta;
- Necessidade de reforço em orientações técnicas isoladas.

REGULAR:

- Atendimento lento ou impreciso;
- Respostas insuficientes aos problemas do hospital.

PÉSSIMO:

- Falta de comunicação ou suporte inadequado;
- Impacto direto nas operações da lavanderia.

Observações Gerais:

- A pontuação final será calculada pela soma dos pontos atribuídos em cada critério;
- Cada item avaliado poderá receber comentários adicionais pela CONTRATANTE;
- A lista de critérios não é exaustiva, podendo ser complementada de acordo com o contrato.

5. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO – VALORIZAÇÃO DA TÉCNICA E CONHECIMENTO

Módulo	Itens Avaliados	Critérios de Avaliação	Peso / Observação
A – QUALIDADE TÉCNICA DO PROFISSIONAL	A.1 – Formação e capacitação	Qualificação, treinamentos recebidos e conhecimento sobre máquinas hospitalares.	Alta prioridade – conhecimento técnico fundamental
	A.2 – Técnicas de manutenção	Aplicação correta de procedimentos preventivos e corretivos, seguindo manuais e normas do fabricante.	Alta prioridade – execução técnica correta é crítica
	A.3 – Diagnóstico e solução de	Precisão no diagnóstico de falhas, capacidade	Alta prioridade – demonstra expertise

Módulo	Itens Avaliados	Critérios de Avaliação	Peso / Observação
B – EQUIPAMENTO, PRODUTO E SUPORTE TÉCNICO	problemas	de propor soluções eficazes e duradouras.	do profissional
	B.1 – Produtos, peças e materiais	Qualidade e adequação de peças, lubrificantes e demais materiais utilizados.	Média prioridade – suporte à execução técnica
	B.2 – Uso de EPI	Uso correto e completo dos equipamentos de proteção individual, garantindo segurança do trabalho.	Média prioridade – segurança do profissional e da operação
C – FREQUÊNCIA E COMPROMETIMENTO	C.1 – Cumprimento do cronograma de manutenção	Pontualidade e consistência na execução de manutenções preventivas e corretivas.	Média prioridade – garante continuidade da operação
D – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D.1 a D.10 – Avaliação direta das máquinas	Funcionamento adequado, eficiência, limpeza e organização após manutenção.	Média-baixa prioridade – resultado da execução técnica do profissional
	D.11 a D.17 – Avaliação das áreas de operação	Organização, limpeza e segurança das áreas, conforme normas e procedimentos.	Baixa prioridade – complementa o desempenho do profissional

6. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO – VALORIZAÇÃO DA TÉCNICA DO PROFISSIONAL

Módulo	Itens Avaliados	Critérios de Avaliação	Escala de Pontuação
A – QUALIDADE TÉCNICA DO PROFISSIONAL	A.1 – Formação e capacitação	Profissional qualificado, treinado e com conhecimento técnico sobre máquinas hospitalares.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
	A.2 – Técnicas de manutenção	Aplicação correta de procedimentos preventivos e corretivos, seguindo manuais e normas do fabricante.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
	A.3 – Diagnóstico e solução de problemas	Precisão no diagnóstico de falhas, capacidade de propor soluções eficazes e duradouras.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO

Módulo	Itens Avaliados	Critérios de Avaliação	Escala de Pontuação
B – EQUIPAMENTO, PRODUTO E SUPORTE TÉCNICO	B.1 – Produtos, peças e materiais	Qualidade, adequação e disponibilidade de peças, lubrificantes e materiais necessários.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
	B.2 – Uso de EPI	Uso correto, completo e adequado dos equipamentos de proteção individual, garantindo segurança do profissional.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
C – FREQUÊNCIA E COMPROMETIMENTO	C.1 – Cumprimento do cronograma	Pontualidade e consistência na execução de manutenções preventivas e corretivas.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
D – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D.1 a D.10 – Avaliação das máquinas	Funcionamento adequado, eficiência, limpeza e organização das máquinas após manutenção; cumprimento das normas técnicas.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO
	D.11 a D.17 – Avaliação das áreas de operação	Organização, limpeza e segurança das áreas de operação, garantindo suporte à manutenção eficiente.	MUITO BOM / BOM / REGULAR / PÉSSIMO

Observações:

1. A pontuação **reflete prioridade técnica**: A – Qualidade Técnica do Profissional tem maior peso na avaliação final.
2. A lista de critérios não é exaustiva, podendo ser ajustada conforme necessidades do hospital ou contrato.

7. 1 AVALIAÇÃO SIMPLIFICADA DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

7.1.1. À avaliação de cada módulo foi associado um peso (%). A “AVALIAÇÃO POR MÓDULO” será calculada dividindo-se o “TOTAL DE PONTOS POR MÓDULO” pelo peso (%). Vide quadro:

Módulo / Item Avaliado	Peso (%) Pontuação (0 a 3)
A – Técnica e conhecimento do profissional	50%
B – Produtos, peças e EPI	20%
C – Cumprimento do cronograma	15%
D – Funcionamento e organização das máquinas	15%

Como calcular o percentual de qualidade:

$$\text{Percentual de Qualidade} = 3(A \times 50) + (B \times 20) + (C \times 15) + (D \times 15)$$

(Pontuação máxima de cada item = 3)

7.2. Faixas de Tolerância para Ajustes nos Pagamentos

Pontuação Final (%)	Avaliação do Serviço	Percentual do Valor a Faturar
90% a 100%	Excelente	100% do valor contratual
80% a 89%	Muito Bom	95% do valor contratual
70% a 79%	Bom	90% do valor contratual
60% a 69%	Regular	85% do valor contratual
Abaixo de 60%	Insatisfatório	80% ou menos do valor contratual, sujeito a sanções previstas no contrato

7.3. Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 60%.

7.4. Período de Carência

Durante os primeiros 4 (quatro) meses de contrato, a título de carência, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo:

- A pontuação obtida **não repercutirá no valor da fatura;**
- A pontuação **não será utilizada como critério para aplicação de sanções** ou decisão de prorrogação contratual;
- Durante este período, será liberado **100% do valor da fatura**, ressalvadas eventuais glosas ou punições **não relacionadas à pontuação obtida na avaliação.**

7.5. Relatório de Avaliação e Prazo para Contestações

Ao final de cada período, a CONTRATANTE apresentará um **relatório de avaliação da qualidade**, no qual constará a pontuação obtida pela empresa.

- A CONTRATADA terá **4 (quatro) dias úteis**, a partir do recebimento do relatório, para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas;
- As justificativas apresentadas deverão ser **analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.**

8. CONSIDERAÇÕES GERAIS

8.1. Para evitar preparação específica, a data da inspeção a ser realizada pelo Fiscal de Contrato não será divulgada.

8.2. 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).

8.3. Todas as ocorrências verificadas durante a inspeção deverão ser registradas e fotografadas, incluindo **localização, máquina ou setor da lavanderia e horário da verificação**.

8.4. Sempre que necessário, serão utilizados **registros de operação, checklists de manutenção, inspeção visual e testes funcionais das máquinas**, para verificar se os critérios técnicos e de segurança foram atendidos, garantindo a correta execução das manutenções preventivas e corretivas, a eficiência operacional das máquinas e a conformidade com as normas do Hospital Geral de Santa Maria.

8.5. Caso ocorram mais de uma vistoria ou inspeção no mês, a pontuação final obtida será a **média aritmética** daquelas obtidas em cada avaliação.

8.6. O relatório deve ser **claro, objetivo e completo**, apresentando os pontos considerados e incluindo todas as provas produzidas durante a inspeção.

8.7. Após a conclusão da inspeção, o relatório deverá ser **tempestivamente juntado a um processo autuado**, destinado a tratar das avaliações de manutenção da lavanderia, **assinada pelo Fiscal de Contrato** e comunicado à CONTRATADA, com prazo aberto para manifestação.

8.8. Eventuais justificativas para as falhas apontadas deverão ser encaminhadas pela CONTRATADA ao Fiscal de Contrato. Caso ocorram recursos (segunda instância), estes deverão ser dirigidos ao **Ordenador de Despesas do Hospital Geral de Santa Maria**.

8.9. Após a análise e dirimidas eventuais dúvidas, o Fiscal de Contrato formalizará a pontuação obtida, a qual será utilizada para determinar a **porcentagem do valor da fatura a ser paga**, permitindo que a CONTRATADA emita a nota fiscal correspondente aos serviços prestados.

8.10. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações **trabalhistas, previdenciárias e do FGTS**, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e **reterá o pagamento da fatura mensal**, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

9. MODELO DE PLANILHA DE AVALIAÇÃO

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

Avaliação da Manutenção das Máquinas Industriais – Lavanderia Hospitalar

Data	Mês	Empresa	Máquina	Tipo	Início	Término	Observações / Ações	Status	Pontuação
				Prev./ Corret					
				.					

Prev./
Corret
.
Prev./
Corret
.
Prev./
Corret
.
Prev./
Corret
.

Módulo / Item Avaliado	Peso (%)	Pontuação (0 a 3)
A – Técnica e conhecimento do profissional	50%	
B – Produtos, peças e EPI	20%	
C – Cumprimento do cronograma	15%	
D – Funcionamento e organização das máquinas	15%	

**** Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.**

Santa Maria, RS, 25 de novembro de 2025.

Documento assinado digitalmente
 **RENATA MICHELI DE FARIA COSTA**
Data: 25/11/2025 13:04:06-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assina : _____
Fiscal de Contrato Assina

Fiscal Administrativo Aprova

Ordenador de Despesas