



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
12ª REGIÃO MILITAR
HOSPITAL MILITAR DE ÁREA DE MANAUS**

ANEXO IV

(Processo Administrativo nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. DA DEFINIÇÃO

- 1.1.** Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2.** Este anexo é parte indissociável do(s) Contrato(s) firmado(s) a partir deste Edital de Pregão Eletrônico do Hospital Militar de Área de Manaus.
- 1.3.** A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto neste Anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:
 - 1.3.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - 1.3.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;
 - 1.3.3.** Descumprir obrigações contratuais e legais;
 - 1.3.4.** A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;
- 1.4.** Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o Fiscal de Contrato designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
- 1.5.** O Fiscal Técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;
 - 1.5.1.** O preposto da Contratada deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada;
- 1.6.** A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;
- 1.7.** Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos

indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

- 1.8.** É vedada a atribuição à contratada para a realização da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados;
- 1.9.** O Fiscal do Contrato poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;
- 1.10.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de **02 (dois) Indicadores de Qualidade**:

a) **Prazo de execução dos serviços empenhados**; e

b) **Qualidade dos serviços prestados**.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo de pontuação de qualidade.

a) Indicador nº 01:

<u>Prazo de execução dos serviços empenhados</u>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir uma prestação do serviço com celeridade e qualidade.
Meta a cumprir	Executar os serviços dentro do prazo estabelecido no Termo de Referência a contar do recebimento da Nota de Empenho.
Instrumento de medição	Termos de Recebimento Provisório e definitivo e outros instrumentos de fiscalização.
Forma de acompanhamento	Conferência das Ordens de Serviço, dos Relatórios de Viagem com atesto do Fiscal de Contrato, verificação " <i>in loco</i> " da execução do serviço constante da Nota de Empenho ou por algum responsável onde se encontram instalados os equipamentos.
Periodicidade	A cada serviço contratado (Nota de Empenho).
Mecanismo de Cálculo	Cada serviço (nota de Empenho/Nota Fiscal) será verificado e valorado individualmente.

Início de Vigência	A partir do recebimento da Nota de Empenho pela Contratada.	
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso	= 70 (setenta) pontos
	- atraso de 05 (cinco) dias	= 65 (sessenta e cinco) pontos;
	- atraso de 10 (dez) dias	= 60 (sessenta) pontos;
	- atraso de 15 (quinze) dias	= 55 (cinquenta e cinco) pontos;
	- atraso de 20 (vinte) dias	= 40 (quarenta) pontos;
	- atraso de 25 (vinte e cinco) dias	= 30 (trinta) pontos;
	- atraso de 30 (trinta) dias	= 20 (vinte) pontos;
	- atraso de 35 (trinta e cinco) ou mais dias	= 00 (zero) ponto.
Sanções	Conforme item nº 3.2 deste anexo.	
Observações	-	

b) Indicador nº 02:

<u>Qualidade dos serviços prestados</u>	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir nível de qualidade na prestação do serviço empenhado.
Meta a cumprir	Quanto maior, melhor.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências - ver tabela abaixo.
Forma de acompanhamento	Conferência das Ordens de Serviço, dos Relatórios de Viagem com atesto do Fiscal de Contrato, verificação "in loco" da execução do serviço constante da Nota de Empenho ou por algum responsável onde se encontram instalados os equipamentos.
Periodicidade	A cada serviço contratado (Nota de Empenho).
Mecanismo de Cálculo	Descrito na Tabela de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início de Vigência	A partir do recebimento da Nota de Empenho pela Contratada.
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Conforme item nº 3.2 deste anexo.
Observações	Os quesitos avaliados na pesquisa encontram-se na tabela abaixo.

Tabela de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados		
Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
1	Os serviços foram realizados conforme legislação e normas técnicas aplicáveis.	5

2	Os funcionários apresentam conhecimento técnico e treinamento necessário, garantindo a qualidade dos serviços prestados.	5
3	Uso de EPI's necessários para garantir segurança na execução do serviço.	4
4	Emprego de materiais, componentes e acessórios de primeira qualidade (recomendados pelo fabricante) na execução dos serviços, conforme exigência editalícia.	5
5	Os serviços contratados foram executados sem danos aos equipamentos, e/ou materiais do serviço.	4
6	Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais .	5
Avaliação Final		28

GRAU	
Ótimo	5
Bom	4
Regular	3
Insuficiente	1

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o serviço empenhado, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, sendo que os pagamentos devidos, relativos a cada serviço executado, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
De 91 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 81 a 90 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 70 a 80 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 59 a 69 pontos	85% do valor previsto	0,85
Abaixo de 59 pontos	80% do valor previsto	0,80
Valor devido (a pagar) = [(Valor previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. A avaliação abaixo de 59 pontos por 3 (três) vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

3.4. O ajustamento do pagamento de acordo com a pontuação obtida no IMR, **não impede a contratante de aplicar as sanções previstas no Edital** e seus respectivos anexos.

4. CHECK LIST PARA AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
------------------	---------------------------------------	---------------	------------------

1) Prazo de execução dos serviços empenhados	Sem atraso	70	60
	- atraso de 05 (cinco) dia	65	
	- atraso de 10 (dez) dias	60	
	- atraso de 15 (quinze) dias	55	
	- atraso de 20 (vinte) dias	40	
	- atraso de 25 (vinte cinco) dias	30	
	- atraso de 30 (trinta) dias	20	
	- atraso de 35 (trinta e cinco) ou mais dias	00	
2) Qualidade dos serviços prestados	Os serviços foram realizados conforme legislação e normas técnicas aplicáveis .	5	28
	Os funcionários apresentam conhecimento técnico e treinamento necessário, garantindo a qualidade dos serviços prestados.	5	
	Uso de EPI's necessários para garantir segurança na execução do serviço.	4	
	Emprego de materiais, componentes e acessórios de primeira qualidade (recomendados pelo fabricante) na execução dos serviços, conforme exigência editalícia.	5	
	Os serviços contratados foram executados sem danos aos equipamentos e/ou materiais do serviço.	4	
	Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais .	5	
Pontuação Total do Serviço			88

5. FATOR DE AJUSTE DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO: 0,95

Nota de Empenho: _____ de _____ de 2025.

Manaus, AM, ____ de _____ de 2023.

Fiscal de Contrato

Ciência pela empresa contratada:

Preposto