

APÊNDICE B DO TERMO DE REFERÊNCIA



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

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Introdução

O serviço prestado pela CONTRATADA será avaliado, mensalmente, com base neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

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.

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.

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.

A adoção dos critérios contidos no IMR assegurará à CONTRATANTE uma ferramenta para avaliação e controle efetivo da qualidade do serviço prestado.

1. Critérios de Medição

1.1. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

1.1.1. Os serviços serão pagos com base na quantidade de dias efetivamente trabalhados durante o mês, além de os valores serem redimensionados com base na qualidade do serviço prestado, conforme Instrumento de Medição de Resultado.

1.1.2. Quando necessário, as glosas serão efetuadas com as seguintes formas de cálculo:

1.1.2.1. Serviço contratado por posto de serviço: o cálculo da glosa por dia de não prestação do serviço será obtido a partir da divisão do valor mensal do serviço no contrato pela quantidade de dias úteis no mês, que, para simplificação processual, será definido em 22 dias no caso de jornada de segunda a sexta-feira, 26 dias no caso de jornada de segunda a sábado e 15 dias para jornada de trabalho 12x36.

1.1.3. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultados de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

1.1.4. Pela prestação dos serviços nas quantidades e prazos previstos no contrato, a contratada receberá o pagamento de no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) do valor previsto para o serviço.

Considera-se valor previsto para o serviço aquele expresso no contrato, devidamente atualizado, para o item, subtraídas eventuais glosas por descumprimento de obrigação, tais como as relativas à não reposição do profissional ausente ou não prestação do serviço.

1.1.5.O pagamento dos 15% (quinze por cento) restantes será realizado com base no resultado da qualidade do serviço prestado, através deste IMR – Instrumento de Medição de Resultados, assim definido:

1.1.5.1. Este IMR 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.

1.1.5.2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio deste Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- Não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida das atividades contratadas.
- Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.1.6. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.

1.1.7. Os serviços e produtos da contratada serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:

a) atraso no pagamento de salários e outros benefícios e entrega de documentação geral e mensal do contrato;

b) uso e entrega de EPI’;

c) uso e entrega de uniformes;

d) atendimento à qualidade do serviço;

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

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

INDICADOR 1 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios e documentos	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamentos de Salários e outros Benefícios
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros ou ficha de registro
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-lei nº 5452/43, ou data base fornecida por Convenção Coletiva da Categoria
Mecanismo de Cálculo	Identificação de ocorrência de atraso no mês de referência por dia de atraso
Início da Vigência	A partir do início da prestação do Serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem atrasos = 0 (zero) Ponto Atraso de 1 dia = 2 (dois) Pontos Atraso de 2 dias = 4 (quatro) Pontos Atraso de 3 a 5 dias = 10 (dez) Pontos Atraso de 6 a 10 dias = 15 (quinze) Pontos Mais de 10 dias = 30 (trinta) Pontos
Sanções	Ver item 7.4.11

INDICADOR 2 – Entrega e Uso dos EPI's	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros ou ficha de registro

Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da Vigência	A partir do início da prestação do Serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem ocorrências = 0 (zero) Ponto; 01 Ocorrências = 2 (dois) Pontos 02 Ocorrências = 4 (quatro) Pontos 03 Ocorrências = 6 (seis) Pontos 04 Ocorrências = 8 (oito) Pontos 05 ou mais Ocorrências = 10 (dez) Pontos
Sanções	Ver item 7.4.11

INDICADOR 3 – Entrega e Uso dos Uniformes e crachás

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à Segurança do Trabalho.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros ou ficha de registro
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início da Vigência	A partir do início da prestação do Serviço

Faixas de Ajuste no Pagamento	<ul style="list-style-type: none"> Sem ocorrências = 0 (zero) Ponto; 01 Ocorrências = 2 (dois) Pontos 02 Ocorrências = 4 (quatro) Pontos 03 Ocorrências = 6 (seis) Pontos 04 Ocorrências = 8 (oito) Pontos 05 ou mais Ocorrências = 10 (dez) Pontos
Sanções	Ver item 7.4.11

INDICADOR 4 – Atendimento à qualidade do serviço	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir execução e eficiência dos serviços contratados.
Meta a cumprir	Realizar as atividades apresentadas de forma a atender as demandas do setor/departamento/unidade ou congênere do local da prestação do serviço.
Instrumento de Medição	Frequência do colaborador, visitas aos locais de execução, formulários de registros de ocorrências, reclamações de usuários.
Forma de Acompanhamento	Pelo Fiscal do Contrato através do Livro de Registros ou ficha de registro
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	A cada registro de ocorrência será valorado o serviço, de acordo com a tabela abaixo; e a somatória mensal desses valores representará o índice de desconto.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do Serviço

OCORRÊNCIA POR CONDUTA	PONTOS
Deixar de executar atividades inerentes ao setor de trabalho, atrapalhando o planejamento proposto e inviabilizando o cronograma de execução (por colaborador por dia).	1,0
Não atender o público de maneira conveniente à sua diretriz de trabalho, gerando desconforto e reclamações (por colaborador por dia).	1,0
Avariar equipamento eletrônico, por mau uso ou displicência, devidamente comprovada (por colaborador por dia).	1,0
Prejudicar a realização de eventos ou tarefas devido ao mau cumprimento do trabalho, atrasando cronogramas ou ensaios programados, quando for o caso (por colaborador por dia).	1,0
Manter empregado sem a qualificação e Habilitação exigida para o cargo (por colaborador por dia).	1,0
Deixar de cumprir as jornadas de trabalho estipuladas no contrato incluindo, os horários de descanso, folgas, intrajornada etc (por colaborador por dia).	1,0
Permitir a presença de empregado sem uniforme e/ou crachá, com uniforme sujo, manchado ou mal apresentado (por colaborador por dia).	1,0
Descumprir ou recusar-se a executar serviços previstos no contrato sem motivo justificado ou determinação formal.	1,0
Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus empregados.	1,0
Deixar de substituir, após notificação, o empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização do Hospital Geral de Santa Maria ou que apresentar, a critério do Hospital Geral de Santa Maria, conduta inconveniente ou baixa produtividade, ou permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou	1,0

consequências letais.	
Deixar de apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura os documentos necessários estabelecidos, ou deixar de entregar a documentação de medição do contrato até dia 10 de todo mês (por dia de atraso).	1,0
Deixar de cumprir a solicitação formal da Comissão de Fiscalização e de apresentar os relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato ou fornecer informações não condizentes com a realidade.	1,0
Deixar de manter em serviço o efetivo mínimo definido em proposta, bem como a ocorrência de faltas dos empregados do licitante vencedor, sem a devida substituição, ou deixar de indicar ou deixar de manter, durante a execução do Contrato, Supervisor/preposto conforme estabelecido. Nestes casos ocorrerão, também, a(s) dedução(ões), em fatura, dos atrasos e faltas de empregados.	1,0
Não registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal (por colaborador por dia).	1,0
Retirar funcionários durante o expediente ou transferir funcionários entre os setores, sem anuência prévia do Hospital Geral de Santa Maria.	1,0
Deixar de cumprir demais itens do contrato não previstos nesta tabela.	1,0
Faixas de Ajuste no Pagamento	A somatória mensal desses valores, caso haja alguma ocorrência, representará o índice de desconto aplicados ao item 1.4.13 do termo de referência.
Sanções	Ver item 1.4.11

1.1.10. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

1.1.10.1. As pontuações dos indicadores de qualidade (atraso no pagamento de salários e outros benefícios; uso de EPI's, uso de uniformes e atendimento à qualidade do serviço) devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

1.1.10.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, 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
Até 4 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 4,3 a 10 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 10,3 a 16 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 16,3 a 21 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 21,3 a 25 pontos	90% do valor previsto	0,90
Acima de 25 pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

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, poderão ser aplicadas sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no Contrato.

Durante os primeiros 2 (dois) meses de contrato, a título de carência, para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, a pontuação obtida não repercutirá no valor da fatura nem será usada como critério para sanções ou para decisão de rescisão contratual. Nesses meses será pago 100% da fatura, ressalvadas eventuais glosas e punições não

relacionadas à pontuação obtida na avaliação.

Até o 3º dia útil de cada mês, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade do serviço prestado no mês anterior, no qual constará a pontuação obtida pela empresa. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

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).

O valor mensal a ser pago pelo serviço será obtido a partir da fórmula a seguir:

$$\text{VMP} = \text{VMC} - (\text{VMC} \times \text{N} \times \text{VD}) + \text{VPA}$$

Onde:

VMP – valor mensal a ser pago

VMC – valor mensal do contrato (serviço de manutenção preventiva e corretiva) N – número de indicadores com meta não atingida

VD – Valor descontado = Peso x 2% VPA – valor das peças aplicadas

O pagamento ficará condicionado a apresentação do presente instrumento.

A – VALOR MENSAL DO CONTRATO (VMC)	
B – DESCONTO (SE HOUVER)	0% a 22%
C – VALOR DAS PEÇAS APLICADAS (VPA)	
D – VALOR MENSAL A SER PAGO (A – B + C)	

REPRESENTANTE DA CONTRATADA	
DATA: ____/____/____	_____ ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO (CARIMBO)

REPRESENTANTE DA CONTRATANTE (FISCAL DE CONTRATO)	
DATA: ____/____/____	_____ ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO (CARIMBO)