



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
CMS - 5ª REGIÃO MILITAR
HOSPITAL DE GUARNIÇÃO DE FLORIANÓPOLIS
(Hospital Cidade do Desterro)

ANEXO III – Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

1. Metodologia da Avaliação: A aferição do desempenho dar-se-á mensalmente mediante a atribuição dos conceitos “Adequado”, “Inadequado” ou “Não Aplicável” para cada indicador listado. Todas as avaliações que resultarem no conceito “Inadequado” deverão ser obrigatoriamente acompanhadas de justificativa técnica detalhada e evidências, quando houver.

1.1. Módulos avaliados: **Módulo 1:** Gestão e Avaliação da Equipe; **Módulo 2:** Execução e Prestação do Serviço.

1.1.2. Aferição: A verificação do cumprimento dos indicadores será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato e pelo Fiscal do Setor, ou mediante comunicação formalizada (incluindo e-mail, sped) efetuada por qualquer servidor que tenha constatado a ocorrência da não conformidade.

1.1.3. Observação: Os registros das ocorrências serão individualizados por evento. A cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo haver múltiplos registros na mesma data.

2. TABELA MÓDULO 1

MÓDULO 1 – GESTÃO, CONDUTA E AVALIAÇÃO DA EQUIPE		
Itens	O que observar	Pontuação
1	Irregularidade no Uniforme: Funcionários com peças incompletas, em mau estado (sujo, rasgado, manchado), ou utilizando vestuário e acessórios não integrantes do uniforme regulamentar.	
2	Falha na Identificação: Ausência de crachá de identificação ou uso de forma não visível durante a permanência nas dependências do Hospital.	
3	Inobservância de Biossegurança (Adornos): Utilização de adornos (anéis, alianças, pulseiras, brincos, relógios, colares, <i>piercings</i>) em descumprimento à NR-32, visando o controle de infecção.	
4	Inobservância de Biossegurança (Cabelos): Cabelos soltos ou acondicionados de forma inadequada (fora da touca/rede) durante a execução das atividades laborais.	
5	Impontualidade e Descumprimento de Carga Horária: Atrasos no início do turno, antecipação do término do serviço ou excesso no tempo de intervalo intrajornada (almoço/descanso).	
6	Descontinuidade do Posto de Trabalho: Funcionário afastar-se do seu posto de serviço sem justificativa ou abandono da área antes da rendição/término do turno.	
7	Conduta e Atendimento: Tratamento inadequado, desrespeitoso ou falta de urbanidade com pacientes, acompanhantes, servidores e público em geral.	
8	Equipamentos e Ferramentas: Utilização de materiais ou equipamentos fora das especificações técnicas, em condições precárias de conservação ou com funcionamento comprometido.	

09	Défict de Capacitação: Falta de comprovação de treinamentos periódicos (técnicos, de segurança ou comportamentais) exigidos para a equipe.	
10	Uso Indevido de Dispositivos Eletrônicos: Utilização de telefones celulares, fones de ouvido ou redes sociais durante a execução das atividades em áreas técnicas ou assistenciais, salvo em casos de comunicação de emergência.	
11	Descumprimento de Postura Hospitalar (Ruído): Promoção de ruídos excessivos, algazarras ou conversas em volume elevado em áreas de repouso e assistência, desrespeitando o “Silêncio Hospitalar”.	
12	Uso Inadequado de Áreas Comuns: Utilização de áreas não autorizadas para descanso, alimentação ou guarda de objetos pessoais (ex: dormir em bancos de espera ou utilizar copas de pacientes).	
13	Substituição sem Comunicação Prévia: Troca de funcionários da escala sem a devida comunicação formal e antecipada à Fiscalização do Contrato, dificultando o controle de acesso à Unidade.	
14	Ausência de Exames e Vacinação: Não apresentação/atualização da carteira de vacinação ou exames periódicos da equipe (conforme exigido pela NR-32 e PCMSO), quando solicitada.	
15	Fumo em Local Proibido: Funcionários fumando em áreas internas ou perímetros não autorizados da Organização Militar de Saúde.	
16	Inobservância do Protocolo de Higienização das Mãos: Não realização da higiene das mãos com água e sabonete líquido ou preparação alcoólica (fricção antisséptica) antes e após a entrada em áreas críticas (Centro Cirúrgico, Isolamentos, laboratório, farmácia, consultórios odontológicos, etc.) ou após o manuseio de resíduos e superfícies contaminadas, conforme as diretrizes da OMS e do Plano de Controle de Infecção do Hospital (CCIH).	
SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO:		

2.1. TABELA MÓDULO 2

MÓDULO 2 – PRESTAÇÃO DE SERVIÇO E GESTÃO OPERACIONAL		
Itens	Indicador de desempenho	Pontuação
01	Ausência de Execução de Rotinas Diárias: Não cumprimento das frequências de limpeza estabelecidas no Plano de Trabalho/Cronograma de Execução dos Serviços.	
02	Inexecução de Tarefas Programadas: Não realização de tarefas conforme o cronograma de manutenção (semanal, quinzenal, mensal, etc.) pactuado.	
03	Irregularidade na Gestão de Pessoal: Não apresentação da folha de frequência/ponto mensal dos funcionários alocados ao Fiscal do Contrato no prazo estabelecido.	
04	Falha na Comunicação de Riscos: Ausência de comunicação imediata à Contratante sobre quaisquer anormalidades, não conformidades ou riscos iminentes que demandem ação corretiva.	
05	Inconformidade Sanitária (Saneantes): Utilização de saneantes e desinfetantes em desacordo com os produtos preestabelecidos e aprovados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).	
06	Inconformidade Técnica (ANVISA): Execução de técnicas de limpeza e desinfecção em desacordo com os protocolos e padrões estabelecidos pela ANVISA e CCIH.	
07	Descumprimento da NR-32 e EPIs: Inobservância das normas de segurança (NR-32), incluindo a não utilização ou uso incorreto dos	

	Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados para cada atividade.	
08	Manejo Inadequado de Resíduos (PGRSS): Não cumprimento das normas e procedimentos do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) no manejo, segregação e acondicionamento dos resíduos.	
09	Armazenamento Inadequado de Materiais: Manter o DML (Depósito de Material de Limpeza) desorganizado, sujo, ou deixar carrinhos e produtos abandonados em corredores, obstruindo o fluxo.	
10	Déficit de Cobertura Operacional: Indisponibilidade de profissional (falta/afastamento) sem a devida reposição imediata pela contratada por período superior a 02 (duas) horas.	
11	Desperdício ou Mau Uso de Insumos: Utilização excessiva ou inadequada de materiais (papel toalha, sabonete líquido, sacos de lixo) resultando em desabastecimento precoce dos dispensers.	
12	Treinamento e Capacitação: Não apresentar, quando solicitado, o cronograma ou comprovante de treinamentos periódicos da equipe sobre riscos biológicos e técnicas de higienização.	
13	Identificação de Áreas Úmidas: Não utilizar placas de sinalização de "Piso Molhado" durante a limpeza, colocando em risco a segurança de pacientes, visitantes e servidores.	
SOMATÓRIO DA PONTUAÇÃO:		

3. METODOLOGIA DE PONTUAÇÃO E PESOS

A avaliação de desempenho será quantificada mediante a atribuição de pontos por ocorrência de desconformidade, conforme a criticidade de cada módulo:

- **Módulo 1 (Gestão, Conduta e Avaliação da Equipe):** Cada item avaliado como “Inadequado” corresponderá à perda de **10 pontos**.
- **Módulo 2 (Prestação de Serviço e Gestão Operacional):** Cada item avaliado como “Inadequado” corresponderá à perda de **20 pontos**.

3.1. A estrutura de pesos e a pontuação máxima admitida para cada módulo estão consolidadas na tabela abaixo:

Módulo	Descrição	Peso por Item	Pontuação Máxima (teto)
1	Gestão, Conduta e Apresentação da Equipe	10	160
2	Prestação de Serviço e Gestão Operacional	20	260
Total	Pontuação Máxima Acumulada	-	420

3.2. METODOLOGIA DE CÁLCULO E AVALIAÇÃO

O desempenho mensal da **CONTRATADA** será apurado com base na pontuação obtida, subtraindo-se as ocorrências registradas da pontuação máxima total (420 pontos), conforme a seguinte fórmula: **PM = 420 – (N1 × 10) – (N2 × 20)**

Onde: **PM:** Pontuação Mensal; **N1:** Número de ocorrências registradas no Módulo 1; **N2:** Número de ocorrências registradas no Módulo 2.

3.2.1. Nível Mínimo de Eficiência: Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação mensal for inferior a **360 pontos**.

3.2.2. Período de Adaptação e Exceções de Biossegurança:

A aplicação do período de adaptação no primeiro mês de vigência contratual observará restrições estritas quanto à natureza das ocorrências registradas, conforme os critérios abaixo:

I. Aplicação Restrita ao Módulo 1: Excepcionalmente no primeiro mês de execução dos serviços, as desconformidades tipificadas estritamente no **Módulo 1** (Gestão, Conduta e Avaliação da Equipe) ensejarão apenas notificação formal e orientação técnica à CONTRATADA, visando ao ajuste e aperfeiçoamento operacional, sem dedução na Pontuação Mensal (PM) e sem aplicação de glosas financeiras correlatas.

II. Eficácia Imediata do Módulo 2: As obrigações, rotinas e indicadores descritos no **Módulo 2** (Prestação de Serviço e Gestão Operacional) não estão sujeitos a qualquer período de adaptação, carência ou isenção.

- *Parágrafo único:* Em razão do risco iminente à saúde pública, à segurança dos pacientes e ao controle de infecções hospitalares, toda e qualquer desconformidade identificada no Módulo 2 gerará perda de pontos imediata na fórmula da PM e aplicação das respectivas glosas financeiras a partir do primeiro dia útil de início da execução do contrato.

3.2.3. Excludentes de Responsabilidade: A CONTRATANTE poderá acolher justificativas para pontuações abaixo do nível de satisfação, desde que a CONTRATADA comprove a ocorrência de fatores imprevisíveis, de força maior ou alheios ao seu controle operacional.

3.2.4. Da Cumulatividade e do Fator Gerador: A contagem das ocorrências para efeito de cálculo da Pontuação Mensal (PM) observará os seguintes critérios de proporcionalidade e razoabilidade:

I. Fato Gerador Individualizado: Cada registro de desconformidade será considerado um fato gerador autônomo, gerando a perda de pontos correspondente por ocorrência verificada pela Fiscalização, independentemente de ter ocorrido no mesmo dia ou por meio do mesmo funcionário.

II. Teto de Penalização por Item do Módulo 1: Para evitar que falhas de natureza estritamente administrativa ou de conduta individual (Módulo 1) superem em gravidade as falhas de desinfecção e biossegurança (Módulo 2), fica estabelecido que nenhum item isolado do Módulo 1 poderá gerar uma perda superior a 40 (quarenta) pontos na apuração do mesmo mês.

- *Parágrafo único:* Atingido o limite de 40 pontos em um único item do Módulo 1, as recorrências subsequentes daquela mesma infração não deduzirão mais pontos na fórmula da PM, mas ensejarão a obrigação de substituição imediata do funcionário ou do procedimento inadequado

pela CONTRATADA, sob pena de abertura de processo sancionatório por descumprimento contratual.

III. Inaplicabilidade de Teto para o Módulo 2: Os itens integrantes do Módulo 2 (Prestação de Serviço e Gestão Operacional), por estarem diretamente vinculados à biossegurança, controle de infecção hospitalar (CCIH) e normas da ANVISA, não possuem limite ou teto de penalização, sendo computados integralmente a cada nova ocorrência identificada.

3.2.5. Das Rotinas de Aferição e Registro de Ocorrências: A fiscalização das metas e indicadores previstos neste IMR será realizada pela Fiscalização do Contrato do HGuFl de forma contínua e sistemática, utilizando-se dos seguintes canais formais de detecção e registro de desconformidades:

I. Rondas Diárias Amostras: A Fiscalização do Contrato realizará inspeções visuais diárias, sem aviso prévio, em áreas aleatórias do complexo hospitalar (críticas, semicríticas e não críticas), registrando o estado de conformidade dos itens dos Módulos 1 e 2 em Relatório Diário de Inspeção (RDI).

II. Abertura de Chamados (Demandas Assistenciais): As chefias de setores, corpo clínico ou responsáveis pelas clínicas e setores assistenciais poderão abrir chamados formais via sistema interno de comunicação do Hospital ou livro de intercorrências da Unidade, relatando falhas operacionais imediatas (ex: falta de insumos nos dispensers, atraso na limpeza concorrente ou derramamento de fluidos biológicos sem contenção).

- *Parágrafo único:* Para efeito de pontuação no Módulo 2, as falhas abertas via chamados assistenciais só contabilizarão perda de pontos se a CONTRATADA, após notificada formalmente (via *WhatsApp* institucional da liderança ou e-mail), não sanar a inconformidade no prazo máximo de 30 (trinta) minutos para áreas críticas e 60 (sessenta) minutos para as demais áreas do hospital.

III. Formalização do Registro: Toda desconformidade que ensejar perda de pontos deverá ser devidamente motivada no Relatório Mensal de Aferição, contendo, sempre que possível:

- a) Registro fotográfico da irregularidade (ex: funcionário sem EPI, DML bagunçado ou piso sem sinalização);
- b) Identificação do local, data e hora exata da constatação;
- c) Assinatura ou validação digital do fiscal responsável pelo registro.

4. DIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO (GLOSAS)

O valor mensal a ser pago será ajustado proporcionalmente ao desempenho apurado pelo IMR, observando-se as seguintes faixas de desconto aplicadas diretamente sobre o valor bruto da fatura do mês de aferição:

Faixa de Pontuação Obtida	Nível de Conformidade	Percentual de Desconto
420 a 380 pontos	Plena (satisfatória)	0%

379 a 360 pontos	Parcial (Atenção)	5%
Abaixo de 360 pontos	Crítica (Insatisfatório)	10%

4.1. Rescisão Contratual e Sanções:

A CONTRATANTE poderá instaurar processo administrativo visando à rescisão do contrato e à aplicação de sanções legais nas seguintes hipóteses:

- Aplicação do desconto máximo de conformidade (10%) por mais de 04 (quatro) meses consecutivos ou 06 (seis) meses intercalados, dentro do período de 12 meses;
- Obtenção de pontuação inferior a 300 pontos em qualquer mês de aferição, caracterizando inexecução parcial grave do objeto contratado.

4.2. Memória de Cálculo (EXEMPLO):

Período de Aferição	Memória de Cálculo	Pontuação Final	Desconto Aplicado
[Mês/Ano]	$420 - (N1 \times 10) - (N2 \times 20)$	420	0%

Observações: No período de aferição referente a [Mês] de 2026, com zero ocorrências registradas em ambos os módulos, a pontuação obtida foi de 420 pontos (pontuação máxima), não resultando em descontos financeiros de desempenho.

4.3 GLOSA POR INDISPONIBILIDADE TEMPORÁRIA DE ÁREA:

O valor mensal será ajustado pela proporcionalidade direta da área suspensa e do tempo de interrupção do serviço (ex: reformas, interdições ou fechamento de alas). Ocorrerá o abatimento direto na fatura referente à metragem e aos dias em que a área não foi contemplada pela operacionalidade da contratada.

a) Cálculo do percentual de ÁREA SUSPENSA:

$$\% \text{ área} = m^2 \text{ de área suspensa} / m^2 \text{ total do contrato}$$

Exemplo: 80 m^2 (área suspensa) / $4.179,42 \text{ m}^2$ (área total) = $0,0191 = 1,91\%$ percentual de desconto

b) Cálculo do valor da glosa por área:

$$\text{Valor da glosa} = \text{Valor total mensal do contrato} \times \% \text{ de área} \times \text{Nr de dias suprimidos} / \text{Nr de dias do mês}$$

Exemplo: R\$ 68.832,25 (valor mensal) x 1,91% x (15 dias suprimidos/31 dias do mês) = R\$ 631,05

Parágrafo Único: A CONTRATADA será informada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias via e-mail oficial sobre a suspensão temporária, devendo readequar imediatamente seu cronograma de trabalho, bem como a alocação de insumos, materiais e funcionários para o período, sob pena de sofrer glosa cumulativa por mão de obra ociosa.

4.4 GLOSA POR FALTA DO EFETIVO (POSTO DE TRABALHO):

A ausência do profissional de limpeza no posto de trabalho por todo o turno, sem a devida reposição imediata, observada a tolerância máxima de 02 (duas) horas para substituição, gerará glosa proporcional ao valor do dia de trabalho. Caso a reposição não ocorra no prazo de tolerância, a glosa incidirá sobre o valor integral do respectivo posto/dia.

a) Fórmula de cálculo:

Valor da glosa = Valor mensal do contrato/(nº total de postos previstos x nº de dias do mês) x nº de faltas)

Onde:

- **Valor mensal do contrato:** Valor total da fatura mensal cheia do contrato.
- **Nº total de postos previstos:** Quantidade total de profissionais/postos fixados no edital/plano de trabalho.
- **Nº de faltas sem reposição:** Somatório total de turnos/postos que ficaram descobertos além do limite de tolerância ao longo do mês.

Exemplo Prático de Aplicação:

- **Valor mensal do contrato:** R\$ 68.832,25
- **Nº total de postos previstos:** 12 postos
- **Nº de dias do mês de aferição:** 31 dias
- **Nº de faltas sem reposição no mês:** 5 faltas acumuladas

*Valor do Posto/Dia = R\$ 68.832,25/(12x31) = R\$ 185,0329

*Valor da Glosa = R\$ 185,0329 × 5 faltas = R\$ 925,16

***Resultado:** Ocorrerá um abatimento direto de **R\$ 925,16** na fatura do respectivo mês em razão dos dias descobertos de mão de obra.

6.1. Natureza Vinculante: O presente instrumento estabelece de forma objetiva os níveis mínimos de qualidade exigidos, as responsabilidades recíprocas e o regime de fiscalização aplicável à execução dos serviços, constituindo anexo técnico e parte indissociável do Contrato de Prestação de Serviços Contínuos decorrentes do processo licitatório desta Organização Militar de Saúde.

6.2. Finalidade e Interesse Público: Este IMR visa conferir transparência, previsibilidade e segurança jurídica à relação contratual, assegurando que os pagamentos efetuados pela Administração guardem estrita proporcionalidade com o resultado efetivamente entregue, em estrita observância às normas técnicas de biossegurança e higienização hospitalar vigentes.

6.3. Revisão e Melhoria Contínua: Os indicadores de desempenho, as metas de conformidade e as metodologias de cálculo aqui estabelecidas poderão ser revistos a qualquer tempo por iniciativa da Administração, ou por ocasião das prorrogações contratuais, mediante termo aditivo e comum acordo entre as partes, visando à manutenção da exequibilidade financeira e à incorporação de novas tecnologias ou protocolos sanitários da ANVISA e CCIH.

6.4. Hierarquia Documental: Em caso de eventuais divergências ou contradições entre as disposições deste IMR e o Termo de Referência (TR) ou o Instrumento Contratual Principal, prevalecerão, de forma hierárquica, as regras contidas no Contrato e, sucessivamente, no Termo de Referência.

6.5. Declaração de Exequibilidade: Ao iniciar a execução do objeto, a CONTRATADA ratifica a plena aceitação das cláusulas deste instrumento, declarando formalmente que os indicadores de desempenho fixados são plenamente exequíveis, mensuráveis, compatíveis com a realidade operacional do Hospital de Guarnição de Florianópolis (HGuFl) e que foram devidamente precificados em sua proposta comercial.

Florianópolis/SC, 20 de agosto de 2026.

ANA CAROLINA ALBINO DE OLIVEIRA – Cap
Membro do Estudo de Planejamento da Contratação

LAURA FRANÇA CALIAN – Ten
Membro do Estudo de Planejamento da Contratação

DANUZA RAVENA BARROSO DE SOUZA – Ten
Membro do Estudo de Planejamento da Contratação

FRANCINE OUROFINO DIAS GASPAR – Ten

Membro do Estudo de Planejamento da Contratação