

ANEXO VI

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

UNIDADE	HOSPITAL MILITAR DE RESENDE
CIDADE	RESENDE - RJ
OBJETO	Prestação de serviços continuados de processamento de roupas hospitalares, nas dependências da CONTRATADA.

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado - IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre a empresa prestadora de serviços e o Hospital Militar de Resende, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços de processamento de roupas hospitalares e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: Garantir a prestação contínua e eficiente dos serviços de lavanderia hospitalar, assegurando higienização, desinfecção, conservação, integridade, acondicionamento e disponibilização tempestiva do enxoval hospitalar, de forma compatível com as necessidades assistenciais do Hospital Militar de Resende.

1.3. Forma de avaliação: Definição e registro de situações que caracterizem o não atingimento dos resultados esperados, com atribuição de pontos conforme a gravidade da ocorrência e aplicação de redimensionamento proporcional do pagamento mensal.

1.4. Sanções: A aplicação de descontos decorrentes deste IMR constitui instrumento de gestão e redimensionamento do pagamento por qualidade inferior, não configurando, por si só, sanção. A CONTRATANTE poderá, conforme a gravidade ou reincidência das ocorrências, aplicar as penalidades previstas no instrumento contratual e na legislação aplicável.

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 nos indicadores, ocorrências e faixas de ajuste definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados das avaliações pela CONTRATANTE poderá resultar em redimensionamento do pagamento e, quando cabível, na adoção das medidas e penalidades previstas no contrato, caso a CONTRATADA não cumpra os compromissos de coleta, transporte, processamento, qualidade, acondicionamento, entrega e demais obrigações do objeto.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como compromisso de qualidade assumido junto à CONTRATANTE, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor devido, a CONTRATADA deverá cumprir suas obrigações contratuais e os padrões de desempenho estabelecidos neste instrumento.

2.5. O IMR será implementado a partir da primeira medição, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato acompanhar e registrar as ocorrências durante o período de aferição mensal.

2.6. Para consecução destes objetivos, deverão ser observadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens seguintes, em consonância com o Estudo Técnico Preliminar da contratação.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

3.1. A avaliação corresponde ao registro das ocorrências verificadas durante a execução dos serviços, classificadas conforme três níveis de gravidade. Cada ocorrência deverá ser individualmente registrada pelo Fiscal Técnico do Contrato, com data, descrição e demais elementos necessários à comprovação do fato.

3.2. CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

CLASSIFICAÇÃO	SITUAÇÕES / FALTAS CONTRATUAIS	PONTUAÇÃO
TIPO 01 - BRANDAS	Situações que não interrompem a prestação do serviço, mas comprometem a qualidade esperada: a) coleta ou entrega fora do horário agendado sem aviso prévio; b) entrega de roupas amassadas ou com acabamento deficiente; c) presença de fiapos, felpos ou cabelos nas peças limpas; d) permanência de funcionários da empresa nas dependências do Hospital após o término do serviço; e) entrega de roupas com manchas residuais leves.	0,5 ponto por dia de ocorrência

CLASSIFICAÇÃO	SITUAÇÕES / FALTAS CONTRATUAIS	PONTUAÇÃO
TIPO 02 - INTERMEDIÁRIAS	Situações que geram interrupção parcial ou falhas relevantes no acondicionamento: a) roupas devolvidas sem dobradura padrão ou sem envelopamento plástico; b) entrega de roupas úmidas ou com presença de umidade residual; c) mistura de itens de naturezas diferentes dentro de uma mesma embalagem plástica; d) ausência de comparecimento do preposto quando convocado pela fiscalização; e) execução das atividades por funcionários sem o uso dos EPIs obrigatórios.	1,0 ponto por dia de ocorrência
TIPO 03 - GRAVES	Situações críticas que interrompem o fluxo e comprometem a rotina de biossegurança do Hospital: a) entrega de enxoval pertencente a outras instituições hospitalares; b) desabastecimento de insumos ou materiais de coleta sob responsabilidade da empresa; c) utilização de veículo de transporte sem o devido comprovante de higienização do baú; d) utilização de balança de pesagem sem a devida aferição ou lacre do INMETRO; e) descontinuidade ou paralisação injustificada do serviço de coleta/entrega; f) suspensão do serviço sem aviso prévio formal à Administração.	2,0 pontos por dia de ocorrência

3.3. Itens complementares a serem observados na fiscalização:

- Cumprimento da frequência regular de coleta e entrega, prevista para segundas, quartas e sextas-feiras, dentro do expediente administrativo, salvo autorização da fiscalização.
- Coleta da roupa suja no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a solicitação.
- Devolução do enxoval processado no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contadas da retirada.
- Utilização de veículos com compartimentos fisicamente separados para roupa limpa e roupa suja, devidamente higienizados.
- Utilização de balança digital devidamente aferida, aprovada, selada e lacrada pelo INMETRO.
- Execução das etapas de processamento previstas no ETP: pesagem, transporte, umectação, pré-lavagem, lavagem, alvejamento, desinfecção, acidulação, amaciamento, secagem, calandragem, dobradura, inspeção, empacotamento e selagem.
- Acondicionamento das roupas processadas em embalagens plásticas transparentes, resistentes, lacradas e compatíveis com a padronização de kits.
- Reprocessamento, sem ônus para a Administração, das roupas que necessitem de relavagem por falha do processamento.
- Responsabilidade da CONTRATADA pela integridade do enxoval, inclusive reposição ou indenização nas hipóteses previstas no instrumento contratual.

Observação: A comunicação ao Fiscal Técnico poderá ser realizada por meio formal definido pela Administração. Os registros das ocorrências serão individuais, correspondendo cada fato verificado a uma ocorrência, sem prejuízo do registro de várias ocorrências na mesma data, quando houver fatos distintos.

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. A pontuação mensal da CONTRATADA será obtida pelo somatório dos pontos atribuídos às ocorrências registradas no período de aferição, considerando a respectiva gravidade:

Pontuação mensal	$= (N^{\circ} \text{ de ocorrências Tipo 01} \times 0,5) + (N^{\circ} \text{ de ocorrências Tipo 02} \times 1,0) + (N^{\circ} \text{ de ocorrências Tipo 03} \times 2,0)$
-------------------------	---

4.2. A pontuação será acumulada durante o período mensal de aferição, servindo de base para o redimensionamento do valor da fatura conforme a faixa de ajuste estabelecida no item 5.

4.3. A aplicação prática desta metodologia de aferição de pontos terá início a partir do segundo mês completo de vigência da contratação, servindo o primeiro mês como período de adaptação técnica das equipes.

4.4. A empresa poderá apresentar justificativa para a ocorrência registrada, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE desde que comprovada a excepcionalidade do fato e sua decorrência exclusiva de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. O valor líquido da fatura mensal sofrerá redimensionamento financeiro (glosa proporcional) de acordo com o somatório dos pontos acumulados pelas ocorrências registradas no período de apuração, observando-se a seguinte faixa de tolerância:

FAIXA DE PONTUAÇÃO ACUMULADA NO MÊS	PERCENTUAL MÁXIMO DE PAGAMENTO AUTORIZADO	PERCENTUAL DE GLOSA NA FATURA MENSAL
Até 3,5 pontos	100% do valor mensal devido	0% (isento de glosa)
De 4,0 a 4,5 pontos	97% do valor da fatura	3% sobre o valor total do mês
De 5,0 a 9,0 pontos	94% do valor da fatura	6% sobre o valor total do mês
De 9,5 a 12,0 pontos	91% do valor da fatura	9% sobre o valor total do mês
Acima de 12,0 pontos	90% do valor do faturamento	10% sobre a fatura + abertura obrigatória de processo de penalidade contratual

5.2. Os descontos aplicados por meio desta faixa de ajuste não possuem caráter punitivo de multa, configurando mero redimensionamento do preço por qualidade inferior. As penalidades administrativas formais poderão ser

aplicadas cumulativamente pela Administração, a depender da gravidade ou da reincidência das inexecuções.

5.3. As ocorrências que, por sua natureza, configurem inexecução contratual grave deverão ser comunicadas imediatamente à fiscalização e poderão ensejar as medidas administrativas previstas no contrato, independentemente do redimensionamento financeiro decorrente deste IMR.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

OCORRÊNCIAS TIPO 01 - BRANDAS

Data da ocorrência	Descrição / fato constatado	Pontuação

OCORRÊNCIAS TIPO 02 - INTERMEDIÁRIAS

Data da ocorrência	Descrição / fato constatado	Pontuação

OCORRÊNCIAS TIPO 03 - GRAVES

Data da ocorrência	Descrição / fato constatado	Pontuação

NOTA FINAL

PERÍODO DE AFERIÇÃO		PONTUAÇÃO FINAL	
____/____/____ a		Somatório das ocorrências do período	
GLOSA APLICÁVEL		VALOR A PAGAR	
OBSERVAÇÕES			

Fórmula de pontuação: Pontuação mensal = (nº de ocorrências Tipo 01 × 0,5) + (nº de ocorrências Tipo 02 × 1,0) + (nº de ocorrências Tipo 03 × 2,0).

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Hospital Militar de Resende e a empresa _____, CNPJ nº _____, e será parte integrante do contrato decorrente da contratação de serviços continuados de processamento de roupas hospitalares.

7.2. O presente IMR tem por finalidade estabelecer parâmetros objetivos para o acompanhamento da execução contratual, promovendo a qualidade, a continuidade e a eficiência dos serviços, com especial atenção à segurança biológica, à integridade do enxoval e à regularidade do abastecimento das áreas assistenciais.

7.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades e condições de execução, os objetivos estabelecidos são realizáveis, mensuráveis e compatíveis com o objeto contratado.

7.4. Integram a referência deste instrumento as condições e especificações do Estudo Técnico Preliminar da contratação e dos demais documentos que compõem o processo, prevalecendo, em caso de divergência, as disposições do instrumento contratual e seus anexos.

Resende - RJ, ____ de _____ de ____.

CONTRATANTE

CONTRATADA