

CHECKLIST 1 - FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Identificação:	Contrato:
Mês de referência:	Data:
Hora prevista:	Hora efetiva:
Lote/romaneio:	Quantidade/peso:
Responsável pela conferência:	

Obs.: Deve ser aplicado toda vez que houver recebimento de roupa processada.

Nº	Item de verificação	Critério de aceitação	C	NC	N/A	Evidência/observação
1	Coleta realizada no horário previsto	Dentro da janela contratual	☐	☐	☐	
2	Entrega realizada no prazo	Dentro do prazo estabelecido	☐	☐	☐	
3	Quantidade/peso compatível	Conforme romaneio	☐	☐	☐	
4	Identificação do lote	Presente e legível	☐	☐	☐	
5	Rastreabilidade	Lote identificável desde a saída	☐	☐	☐	
6	Roupa visualmente limpa	Sem sujidade/resíduos perceptíveis	☐	☐	☐	
7	Roupa seca	Sem umidade anormal	☐	☐	☐	
8	Ausência de odor incompatível	Conforme padrão definido	☐	☐	☐	
9	Integridade das peças	Sem rasgos/descosturas atribuíveis ao processamento	☐	☐	☐	
10	Zíperes/fechos	Íntegros e funcionais	☐	☐	☐	
11	Peças faltantes	Nenhuma não justificada	☐	☐	☐	
12	Peças indevidamente trocadas	Nenhuma	☐	☐	☐	
13	Acondicionamento	Adequado e protegido	☐	☐	☐	
14	Segregação roupa limpa/suja e transporte compatível	Requisito crítico de biossegurança	☐	☐	☐	
15	Documentação/romaneio	Registro completo e compatível	☐	☐	☐	
16	Uso de EPI's compatíveis com a atividade realizada	EPI's e vestuários compatíveis com os riscos e atividades executadas, em condições adequadas de uso.	☐	☐	☐	
Campos somente para fiscal do contrato (verificação semanal)						
17	Pendências anteriores	Resolvidas no prazo	☐	☐	☐	
18	Peças para reparo	Identificadas e rastreadas	☐	☐	☐	
19	Reprocessamentos	Registrados	☐	☐	☐	
20	Ocorrências críticas	Inexistentes	☐	☐	☐	

Legenda: C – conforme; NC – Não conforme; N/A – Não aplicável

Resultado

Conformes: _____

Não conformes: _____

Itens N/A: _____

Ocorrências críticas: _____

ANEXO 2 — INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. OBJETO

O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR estabelece os critérios objetivos para acompanhamento, avaliação e mensuração da qualidade e do desempenho da empresa contratada para execução dos serviços de lavanderia externa.

O IMR será utilizado como instrumento de gestão e fiscalização contratual, permitindo verificar o nível de atendimento dos resultados esperados e, quando previsto contratualmente, subsidiar o redimensionamento do pagamento em função do desempenho efetivamente verificado.

2. FINALIDADE

O IMR tem por finalidade:

- a) estabelecer critérios objetivos e mensuráveis para avaliação da execução contratual;
- b) assegurar que a avaliação do serviço seja baseada em **evidências documentadas**;
- c) permitir o acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços;
- d) identificar, registrar e acompanhar não conformidades;
- e) possibilitar a apuração periódica dos indicadores de desempenho;
- f) proporcionar transparência à apuração do resultado mensal;
- g) subsidiar o pagamento pelo serviço efetivamente prestado, observadas as condições estabelecidas no contrato.

3. PRINCÍPIOS DA MEDIÇÃO

A avaliação será realizada observando-se os seguintes princípios:

I – Objetividade: os resultados deverão decorrer de critérios previamente definidos;

II – Rastreabilidade: cada resultado deverá estar vinculado aos respectivos registros e evidências;

III – Transparência: a contratada deverá ter conhecimento das ocorrências registradas e oportunidade de manifestação;

IV – Proporcionalidade: o resultado da medição deverá refletir o nível efetivamente verificado da prestação;

V – Não duplicidade: uma mesma ocorrência não deverá produzir dupla penalização ou duplo redimensionamento pelo mesmo fato;

VI – Segregação das etapas: a fiscalização operacional, o registro das ocorrências e o cálculo do IMR constituirão etapas distintas do processo de medição.

4. INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação do desempenho será realizada mediante a utilização integrada dos seguintes instrumentos:

4.1. Formulário Único de Avaliação da Prestação de Serviço

Instrumento utilizado para registrar a verificação da execução do serviço.

O formulário contém **20 itens de verificação**, sendo:

- **itens 1 a 16:** preenchidos a cada recebimento de roupa processada;
- **itens 17 a 20:** destinados exclusivamente ao fiscal do contrato, com verificação semanal.

Essa periodicidade está expressamente estabelecida no formulário que será adotado.

4.2. Registro de Ocorrências e Não Conformidades

Toda não conformidade identificada deverá possuir registro suficiente para permitir:

- identificação do fato; data e local; lote/romaneio; descrição da ocorrência; evidência; classificação; manifestação da contratada; ação corretiva; prazo; e encerramento.

4.3. Matriz de Indicadores do IMR

A Matriz de IMR consolidará os dados obtidos durante o período de medição e calculará os indicadores de desempenho.

4.4. Memória de Cálculo

A memória de cálculo demonstrará como os dados registrados nos formulários e ocorrências foram transformados nos resultados dos indicadores e, posteriormente, no IMR mensal.

5. FORMULÁRIO ÚNICO DE FISCALIZAÇÃO

O formulário deverá conter, no mínimo:

- identificação do contrato; mês de referência; data; horário previsto; horário efetivo; lote/romaneio; quantidade/peso; responsável pela conferência; item de verificação; critério de aceitação; resultado C/NC/N/A; evidência/observação.
- Legenda - **C – Conforme; NC – Não Conforme; N/A – Não Aplicável**

Esses campos já constam do formulário que será utilizado como base para este modelo. Assim como a legenda que também deverá permanecer expressamente indicada no instrumento.

6. MATRIZ DE VINCULAÇÃO DOS ITENS AOS INDICADORES DE NIVEIS DE SERVIÇO - INS

Item	Verificação	Indicador relacionado	Código
1	Coleta realizada no horário previsto	Pontualidade das coletas	INS-01
2	Entrega realizada no prazo	Pontualidade das entregas	INS-02
3	Quantidade/peso compatível	Divergência quantitativa	INS-06
4	Identificação do lote	Rastreabilidade	INS-07
5	Rastreabilidade	Rastreabilidade	INS-07
6	Roupa visualmente limpa	Qualidade do processamento	INS-03
7	Roupa seca	Qualidade do processamento	INS-03
8	Ausência de odor incompatível	Qualidade do processamento	INS-03
9	Integridade das peças	Integridade das peças	INS-04
10	Zíperes/fechos	Integridade das peças	INS-04
11	Peças faltantes	Divergência / extravio confirmado	INS-06 / INS-08
12	Peças indevidamente trocadas	Divergência / rastreabilidade	INS-06 / INS-07
13	Acondicionamento	Controle sanitário/segregação	INS-09
14	Segregação roupa limpa/suja e transporte	Controle sanitário/segregação	INS-09
15	Documentação/romaneio	Rastreabilidade	INS-07
16	Uso de EPIs e vestuários compatíveis	Controle sanitário/segregação	INS-09
17	Pendências anteriores	Tratamento das NC	INS-10
18	Peças para reparo	Retrabalho + rastreabilidade	INS-05 / INS-07
19	Reprocessamentos	Retrabalho/reprocessamento	INS-05
20	Ocorrências críticas	Regra específica de criticidade	TRAVA

Os itens 14 e 16 são particularmente relevantes porque o formulário os classifica como requisitos críticos de biossegurança.

7. INDICADORES DO IMR

O desempenho mensal será consolidado nos seguintes indicadores:

Código	Indicador	Direção desejada
INS-01	Pontualidade das coletas	Quanto maior, melhor
INS-02	Pontualidade das entregas	Quanto maior, melhor
INS-03	Qualidade do processamento	Quanto maior, melhor
INS-04	Integridade das peças	Quanto maior, melhor
INS-05	Retrabalho/reprocessamento	Quanto menor, melhor
INS-06	Divergência quantitativa	Quanto menor, melhor
INS-07	Rastreabilidade	Quanto maior, melhor
INS-08	Extravio confirmado	Quanto menor, melhor
INS-09	Controle sanitário/segregação	Quanto maior, melhor
INS-10	Tratamento das não conformidades	Quanto maior, melhor

8. REGRA PARA PEÇAS FALTANTES E EXTRAVIO

A identificação de uma peça faltante **não deverá ser automaticamente considerada extravio**.

O procedimento será:

peça faltante → conferência → investigação → tentativa de localização → conclusão da ocorrência.

Somente quando houver **extravio confirmado e atribuível à contratada**, o evento será contabilizado no **INS-08**.

Essa distinção é importante para evitar que uma divergência inicial seja contabilizada simultaneamente como divergência e extravio.

9. REGRA PARA REPAROS E REPROCESSAMENTOS

As peças encaminhadas para reparo deverão ser identificadas e rastreadas.

O registro deverá permitir relacionar:

peça → lote → ocorrência → motivo do reparo → envio → retorno → resultado.

O reprocessamento decorrente de falha atribuível à contratada será utilizado para composição do **INS-05 – Retrabalho/Reprocessamento**.

10. OCORRÊNCIAS CRÍTICAS

As ocorrências classificadas como críticas terão tratamento diferenciado.

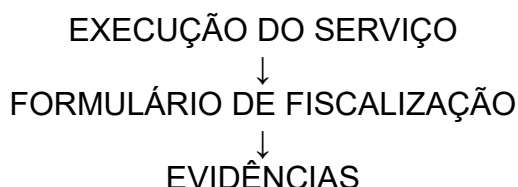
O **item 20** será utilizado pelo fiscal para verificar semanalmente a existência de ocorrências críticas. O formulário estabelece esse item como “Ocorrências críticas – Inexistentes”.

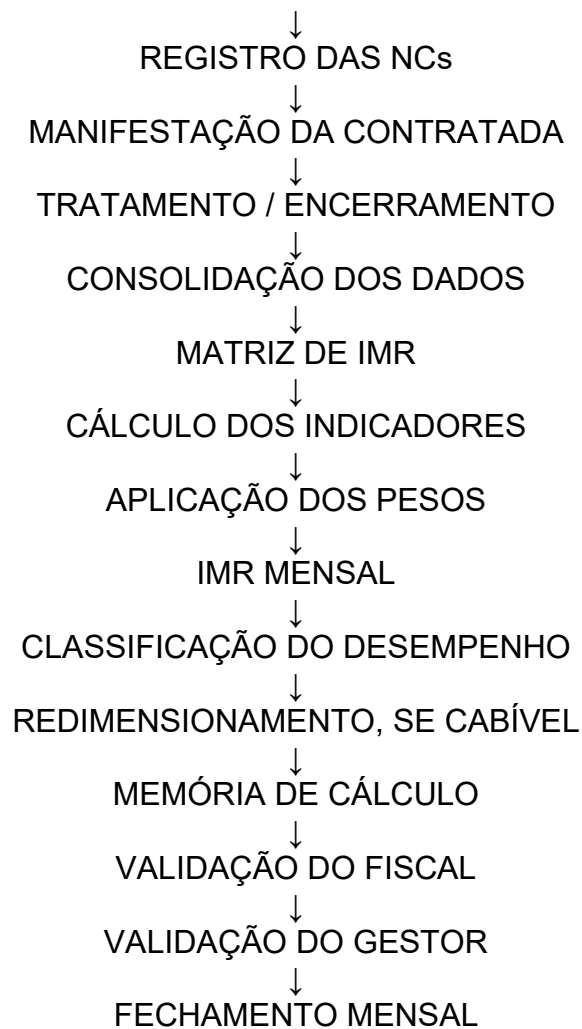
A ocorrência crítica:

1. deverá ser registrada imediatamente;
2. deverá possuir evidência;
3. deverá ser analisada quanto à responsabilidade;
4. deverá ser submetida à manifestação da contratada;
5. deverá receber tratamento conforme as disposições contratuais;
6. *não será diluída simplesmente na média dos demais indicadores.*

A existência de uma ocorrência crítica não impede a apuração dos demais indicadores do mês.

11. FLUXO DA MEDIÇÃO MENSAL





12. FECHAMENTO MENSAL

Ao final de cada período de medição, o fiscal deverá consolidar:

12.1. Dados de execução

- número de prestações; quantidade de coletas; quantidade de entregas; volume processado; peso total; e valor medido.

12.2. Dados de fiscalização

- formulários preenchidos; conformidades; não conformidades; itens N/A; ocorrências críticas.

O próprio formulário prevê a consolidação de **conformes, não conformes, itens N/A e ocorrências críticas**.

12.3. Indicadores

Para cada indicador:

Numerador + Denominador → Resultado → Meta → Situação → Pontuação ponderada

13. MATRIZ DE CONSOLIDAÇÃO DO IMR

Código	Indicador	Resultado	Meta	Peso	Situação	Pontuação
INS-01	Pontualidade das coletas	—	≥ 98%	10%	—	—
INS-02	Pontualidade das entregas	—	≥ 98%	10%	—	—
INS-03	Qualidade do processamento	—	≥ 98%	20%	—	—
INS-04	Integridade das peças	—	≥ 99%	15%	—	—
INS-05	Retrabalho/reprocessamento	—	≤ 1%	10%	—	—
INS-06	Divergência quantitativa	—	≤ 0,5%	10%	—	—
INS-07	Rastreabilidade	—	≥ 99%	10%	—	—
INS-08	Extravio confirmado	—	0 ocorrência	5%	—	—
INS-09	Controle sanitário/segregação	—	100%	5%	—	—
INS-10	Tratamento das NC	—	≥ 95%	5%	—	—
TOTAL	IMR MENSAL			100%		—%

Observação: Os valores acima são **pesos e metas iniciais de trabalho**, não resultados históricos nem metas definitivamente justificadas pelos dados.

14. MEMÓRIA DE CÁLCULO

A memória deverá permitir reconstruir o resultado desde a origem:

Formulário → ocorrência → indicador → resultado → peso → IMR → pagamento.

Para cada indicador deverão ser demonstrados, no mínimo:

Campo	Informação
Indicador	Código e descrição
Fonte	Formulários/registros utilizados
Período	Mês de referência
Numerador	Quantidade apurada
Denominador	Universe avaliado
Fórmula	Fórmula definida
Resultado	Percentual/quantidade
Meta	Meta contratual
Peso	Peso do indicador
Pontuação	Resultado ponderado
Observações	Exceções e ocorrências

15. RESULTADO DO IMR

O resultado mensal será obtido pela consolidação ponderada dos indicadores (INS):

$$\text{IMR} = \sum (\text{Resultado do Indicador} \times \text{Peso})$$

observadas as fórmulas específicas de cada indicador e as regras estabelecidas para indicadores em que **quanto menor, melhor**.

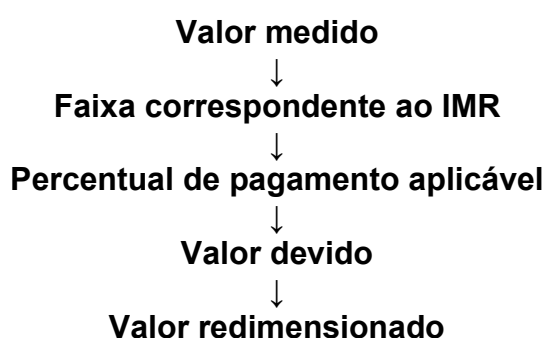
O resultado deverá ser registrado em percentual e associado à respectiva faixa de desempenho prevista no contrato.

16. PAGAMENTO E REDIMENSIONAMENTO

- FAIXA DE DESEMPENHO (para fechamento financeiro)

IMR	Classificação	Pagamento
≥ 95%	Adequado	100%
90% a <95%	Satisfatório	98%
80% a <90%	Insatisfatório	95%
<80%	Crítico	90%

Após a apuração do IMR:



A memória de cálculo deverá demonstrar de forma objetiva o valor medido, o resultado do IMR, o percentual aplicado e o eventual valor redimensionado.

17. VALIDAÇÃO E FECHAMENTO

O fechamento mensal deverá ser submetido à validação do: **Fiscal do contrato** → **Contratada** → **Gestor do contrato**, conforme o fluxo administrativo estabelecido.

A manifestação da contratada deverá ser juntada aos registros quando houver não conformidade ou divergência quanto à medição.

APÊNDICE I — MATRIZ DE INDICADORES E NÃO CONFORMIDADES DO IMR

1. Matriz de Indicadores de Desempenho

Código	Indicador	Itens do formulário	Forma de medição	Meta inicial	Peso
INS-01	Pontualidade das coletas	1	Coletas realizadas no prazo ÷ total de coletas × 100	≥ 98%	10%
INS-02	Pontualidade das entregas	2	Entregas realizadas no prazo ÷ total de entregas × 100	≥ 98%	10%
INS-03	Qualidade do processamento	6, 7 e 8	Itens conformes ÷ itens avaliados × 100	≥ 98%	20%
INS-04	Integridade das peças	9 e 10	Peças íntegras ÷ peças avaliadas × 100	≥ 99%	15%
INS-05	Retrabalho/reprocessamento	18 e 19	Peças reproprocessadas por falha da contratada ÷ peças processadas × 100	≤ 1%	10%
INS-06	Divergência quantitativa	3, 11 e 12	Ocorrências de divergência ÷ conferências realizadas × 100	≤ 0,5%	10%
INS-07	Rastreabilidade	4, 5, 12, 15 e 18	Registros/lotos rastreáveis e completos ÷ registros/lotos avaliados × 100	≥ 99%	10%
INS-08	Extravio confirmado	11	Peças com extravio confirmado	0 ocorrência	5%
INS-09	Controle sanitário/segregação	13, 14 e 16	Verificações conformes ÷ verificações realizadas × 100	100%	5%
INS-10	Tratamento das não conformidades	17	NC solucionadas no prazo ÷ NC com prazo de solução × 100	≥ 95%	5%
	TOTAL				100%

Observação: Os valores acima são **metas iniciais de trabalho**, não resultados históricos nem metas definitivamente justificadas pelos dados.

2. Regras de cálculo dos indicadores

INS-01 — Pontualidade das coletas

<u>coletas realizadas no prazo</u>	X100
total de coletas previstas/realizadas	

Meta inicial: ≥ 98%.

INS-02 — Pontualidade das entregas

<u>entregas realizadas no prazo</u>	X100
total de entregas	

Meta inicial: ≥ 98%.

INS-03 — Qualidade do processamento

Abrange:

- limpeza; secagem; e odor.

<u>verificações conformes</u>	X100
verificações realizadas	

Meta inicial: ≥ 98%.

INS-04 — Integridade das peças

Abrange:

- integridade física; e zíperes/fechos.

<u>peças conformes</u>	X100
peças avaliadas	

Meta inicial: ≥ 99%.

INS-05 — Retrabalho/reprocessamento

Neste indicador somente serão contabilizados os reprocessamentos atribuíveis à contratada, depois de analisada a ocorrência.

<u>peças reprocessadas por falha da contratada</u>	X100
total de peças processadas	

Como é indicador de ocorrência: **quanto menor, melhor.**

Meta inicial: ≤ 1%.

INS-06 — Divergência quantitativa

Abrange:

- diferença de peso/quantidade; peças faltantes inicialmente identificadas; e peças trocadas.

$\frac{\text{ocorrências de divergência}}{\text{conferências realizadas}} \times 100$

Meta inicial: $\leq 0,5\%$.

Nota 1: Uma peça inicialmente faltante **não será automaticamente classificada como extravio**.

Primeira ação: divergência → investigação → localização/conclusão → extravio confirmado, se for o caso.

INS-07 — Rastreabilidade

Será avaliada a capacidade de relacionar: **coleta** → **lote** → **processamento** → **reparo/reprocessamento** → **entrega**.

$\frac{\text{registros/lotos rastreáveis}}{\text{registros/lotos avaliados}} \times 100$
--

Meta inicial: $\geq 99\%$.

INS-08 — Extravio confirmado

É um indicador diferente da simples divergência.

Será contabilizado somente o **extravio confirmado e atribuível à contratada**.

Meta: **0 ocorrência**.

Esse indicador merece tratamento especial porque uma única ocorrência pode representar impacto muito maior que uma pequena divergência operacional.

INS-09 — Controle sanitário/segregação

Abrange os itens:

- acondicionamento; segregação de roupa limpa/suja; transporte compatível; e utilização de EPI.

$\frac{\text{verificações conformes}}{\text{verificações realizadas}} \times 100$

Meta inicial: 100%. (meta mais rigorosa devido a requisito estar relacionado ao controle sanitário e à execução segura do serviço).

INS-10 - Tratamento das não conformidades

Mede a capacidade da contratada de corrigir problemas identificados.

$\frac{\text{NC solucionadas dentro do prazo}}{\text{NC com prazo de solução}} \times 100$
--

Meta inicial: $\geq 95\%$ (evita acúmulo de ocorrências sem solução).

8. Matriz de Não Conformidades

Código	Não conformidade	Indicador relacionado	Gravidade inicial	Evidência mínima	Ação esperada
NC-01	Coleta fora do horário	INS-01	Leve/Moderada	Registro de horário	Justificar/corrigir
NC-02	Entrega fora do prazo	INS-02	Moderada	Romaneio/registro horário	Regularizar
NC-03	Roupa com sujeira	INS-03	Moderada	Foto/registro da peça/lote	Reprocessar
NC-04	Roupa úmida	INS-03	Moderada	Registro/foto	Reprocessar
NC-05	Odor incompatível	INS-03	Moderada	Registro/lote	Reprocessar/investigar
NC-06	Peça danificada	INS-04	Moderada/Grave	Identificação da peça + evidência	Reparar/substituir/investigar
NC-07	Fecho/zíper danificado	INS-04	Moderada	Identificação da peça	Reparar/substituir
NC-08	Retrabalho por falha da contratada	INS-05	Moderada	Registro de reprocessamento	Corrigir causa
NC-09	Divergência de quantidade/peso	INS-06	Moderada	Romaneio/conferência	Investigar
NC-10	Peça trocada	INS-06/07	Moderada	Identificação/lote	Localizar/corrigir
NC-11	Falha de identificação do lote	INS-07	Grave	Registro/foto	Corrigir rastreabilidade
NC-12	Falha de rastreabilidade	INS-07	Grave	Registros do lote	Apurar e corrigir
NC-13	Peça faltante	INS-06	Moderada	Romaneio/conferência	Investigar
NC-14	Extravio confirmado	INS-08	Crítica	Registros + investigação	Tratamento contratual
NC-15	Acondicionamento inadequado	INS-09	Grave	Foto/registro	Corrigir imediatamente
NC-16	Falha na segregação limpo/sujo	INS-09	Crítica	Evidência fotográfica/registro	Correção imediata
NC-17	EPI incompatível/ausente	INS-09	Crítica	Registro do fiscal	Correção imediata
NC-18	Pendência não solucionada no prazo	INS-10	Moderada	Registro da NC	Plano de ação
NC-19	Reparo sem identificação/rastreabilidade	INS-05/07	Grave	Registro da peça	Regularizar

NC-20	Ocorrência crítica não tratada	Regra de criticidade	Crítica	Evidência + registro	Ação imediata
-------	--------------------------------	----------------------	----------------	----------------------	---------------

9. Regra de classificação da gravidade de não conformidade

Gravidade	Caracterização
Leve	Desvio pontual, sem impacto relevante na qualidade ou continuidade do serviço e corrigido no momento.
Moderada	Desvio que afeta a qualidade, prazo ou eficiência e exige correção formal.
Grave	Desvio com impacto relevante na prestação, rastreabilidade, integridade ou continuidade do serviço.
Crítica	Desvio com potencial ou efetivo impacto sanitário, de biossegurança, segurança, extravio confirmado relevante ou comprometimento grave da prestação.

Importante: a gravidade deve ser utilizada para **classificar e tratar a ocorrência**, e não para simplesmente multiplicar descontos. Isso ajuda a evitar dupla penalização.

10. Peso dos indicadores

A distribuição inicial fica:

Grupo	Indicadores	Peso
Prazo	INS-01 + INS-02	20%
Qualidade	INS-03 + INS-04	35%
Retrabalho/divergência/extravio	INS-05 + INS-06 + INS-08	25%
Rastreabilidade	INS-07	10%
Controle sanitário	INS-09	5%
Tratamento das NC	INS-10	5%
TOTAL		100%

Essa distribuição dá maior peso ao que é essencial para a execução do contrato de serviço de lavanderia hospitalar de acordo com as particularidades da SECPA **controle por barreiras** (qualidade, integridade, controle de falhas e continuidade da prestação).

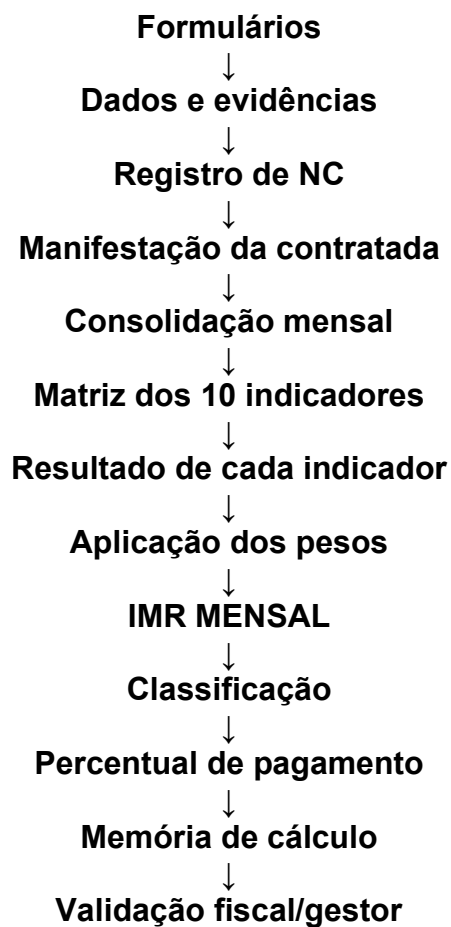
11. Regra de ocorrência crítica — fora da média

A ocorrência classificada como crítica não será compensada ou neutralizada pelo desempenho satisfatório obtido nos demais indicadores. A ocorrência será registrada individualmente, submetida à análise da fiscalização e à manifestação da contratada, aplicando-se as consequências previstas no contrato, sem prejuízo da apuração ordinária dos demais indicadores do IMR.

Isso é particularmente importante para os itens **14, 16 e 20** do formulário.

12. Fechamento mensal

A matriz deverá seguir esta sequência:



13. Cláusula de revisão das metas

Os pesos, metas e parâmetros estabelecidos nesta matriz são considerados parâmetros iniciais para a fase de implantação e deverão ser avaliados pela Administração após a obtenção de série histórica de dados suficiente para verificar sua adequação à realidade operacional do contrato. Eventual revisão deverá ser formalizada pela Administração, observada a legislação aplicável e preservadas as condições contratuais pertinentes.