



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

ANEXO VII – MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um acordo estabelecido onde é formalizado o nível da prestação de serviço que será exigido entre as partes e que garanta níveis específicos de performance e confiabilidade.

Os indicadores de performance não são vistos como meros instrumentos para penalizar a Contratada, mas como forma para possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados. Os primeiros 60 dias de operação dos serviços serão adotados como período de estabilização, adaptação, no qual os indicadores poderão ser ajustados; desta forma, considerado como período de carência para a utilização dos indicadores de performance.

Os resultados do controle do nível de serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.

2. INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza hospitalar integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização / controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar se faz por meio de análise dos seguintes indicadores:

- Qualidade dos serviços – aplicação de instrumento específico;
- Satisfação do Cliente Interno;
- Programa de Atividades;
- Retenção de Talentos: Rotatividade
- Materiais, Produtos e Equipamentos;
- Documentação legal e obrigatória
- Absenteísmo



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Indicador I - 0 a 50 pontos: Avaliação da Qualidade dos Serviços	
Finalidade	Indicador de Qualidade do Serviço Prestado
Meta a cumprir	Média dos resultados das avaliações deve ser igual a 1.
Instrumento de medição	Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza
Forma de Acompanhamento	Semanal, com 8 a 20 avaliações, sendo de 50% em áreas pré-determinadas e 50% em áreas aleatórias
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Pontuação total obtida / pontuação total aplicável
Início da Vigência	Após 30 dias do início da prestação de serviços
Faixas de Pontuação	De 0,95 até 1,0 – 50 pontos
	0,90 – 45 pontos
	0,85 a – 40 pontos
	Igual ou inferior a 0,80 – 35 pontos
Sanções	Se o resultado for inferior a 0,70 por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, podendo a contratante rescindir o contrato.
Observações	Cumulativo com os indicadores II, III, IV, V e VI

Indicador II - 0 a 10 pontos: Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno	
Finalidade	Garantir a qualidade do serviço e a satisfação dos clientes
Meta a cumprir	100% de grau ótimo
Instrumento de medição	Pesquisa de Satisfação do Cliente Interno
Forma de Acompanhamento	Através de relatório emitido pela contratada e validado pela Contratante
Periodicidade	Pesquisa trimestral, aplicada a 1/3 dos ambientes contratados a cada mês
Mecanismo de Cálculo	Total de graus ótimo nas de pesquisas aplicadas / total de itens do formulário de pesquisa X de pesquisas aplicadas
Início da Vigência	Após 60 dias do início da prestação de serviços
Faixas de Pontuação	De 75 a 100% de ótimo – 10 pontos
	De 74 a 60% de ótimo – 8 pontos
	De 59 a 45% de ótimo – 6 pontos
	De 44 a 30% ótimo – 4 pontos
	De 29 a 20% de ótimo – 2 pontos



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

	Abaixo de 19 de ótimo – 0 pontos
Sanções	Se o resultado for inferior a 30% do conceito ótimo por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, e a contratante poderá rescindir o contrato.
	Cumulativo com os indicadores I, III, IV, V e VI

Indicador III - 0 a 10 pontos: Execução do Programa de Atividades de Limpeza	
Finalidade	Garantir a periodicidade das limpezas programadas
Meta a cumprir	Execução de 100% das atividades programadas
Instrumento de medição	Cronograma de Limpeza Terminais
Forma de Acompanhamento	Através de cronograma gerado pela contratada e acompanhado pela contratante
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Limpezas realizadas / limpezas previstas
Início da Vigência	30 dias após o início da prestação de serviços
Faixas de Pontuação	De 95 até 100% – 10 pontos
	De 94 até 85% – 8 pontos
	De 84 até 75% – 6 pontos
	De 74 até 65% – 4 pontos
	De 64 até 50% - 2 pontos
	Abaixo de 49% - 0 pontos
Sanções	Se o resultado for inferior a 65% por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, e a contratante poderá rescindir o contrato.
Observações	Cumulativo com os indicadores I, II, IV, V e VI



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Indicador IV - 0 a 10 pontos: Retenção de Talentos	
Finalidade	Indicador de Fixação e Capacitação da Equipe
Meta a cumprir	Indicador deve ser menor que 10%
Instrumento de medição	Relatório de Rotatividade
Forma de Acompanhamento	Acontratada deverá gerar um relatório mensal de demissões e admissões e de capacitações
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Número médio de demissões e admissões / nº médio de funcionários ativos
Início da Vigência	60 dias após o início das atividades
Faixas de Pontuação	De 0 a 10% de rotatividade - 10 pontos
	De 11 a 15% de rotatividade – 8 pontos
	De 16 a 20% de rotatividade – 6 pontos
	Acima de 21% de rotatividade - 0 pontos
Sanções	Se o resultado for superior a 20% por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, e a contratante poderá rescindir o contrato.
Observações	Cumulativo com os indicadores I, II, III, V e VI



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Indicador V – 0 a 5 pontos: Materiais, Produtos e Equipamentos	
Finalidade	Garantir o aporte de produtos, materiais e equipamentos necessários a execução dos serviços
Meta a cumprir	0 faltas de produtos, materiais e equipamentos
Instrumento de medição	Relatório emitido pela contratante
Forma de Acompanhamento	Acontratante avaliará diariamente a disponibilidade dos recursos necessários para a execução dos serviços
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	Itens em falta
Início da Vigência	30 dias após a assinatura do contrato
Faixas de Pontuação	De 0 a 1 item faltante por mês - 5 pontos
	De 2 a 3 itens faltantes por mês – 4 pontos
	De 4 a 5 itens faltantes por mês – 2 pontos
	Acima de 6 itens faltantes no mês - 0 pontos
Sanções	Se houver falta de mais de 5 itens de equipamentos, acessórios ou produtos por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato, e a contratante poderá rescindir o contrato.
Observações	Cumulativo com os indicadores I, II, III, IV e VI



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Indicador VI – 0 a 5 pontos: Documentação Legal e Obrigatória	
Finalidade	Garantir ao cumprimento da legislação trabalhista
Meta a cumprir	0 faltas de documentos ou atraso na entrega ou apresentação dos funcionários
Instrumento de medição	Protocolo de entrega
Forma de Acompanhamento	Acontratante avaliará mensalmente a entrega dos necessários para regularização dos funcionários e liberação da fatura
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Documentos em falta
Início da Vigência	5 dias após a assinatura do contrato
Faixas de Pontuação	De 0 a 2 documentos faltante por mês - 5 pontos
	De 3 a 6 documentos faltantes por mês – 4 pontos
	De 7 a 9 documentos faltantes por mês – 2 pontos
	Acima de 10 documentos' faltantes por mês -0 pontos
Mecanismo de Cálculo	Documentos em falta

Indicador VII – 0 a 10 pontos: Indicador de Absenteísmo	
Finalidade	Garantir reposição de ausências e mitigar risco de problemas na qualidade da execução dos serviços.
Meta a cumprir	Índice de absenteísmo igual a zero
Instrumento de medição	Relatório de absenteísmo emitido pela fiscalização
Forma de Acompanhamento	Fiscalização diária de ocorrência de faltas e avaliação de relatório de folha de ponto
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Mecanismo de Cálculo	Frequência esperada= nº de postos x nº de dias do mês de competência Índice de absenteísmo= (nº de faltas ocorridas no mês/Frequência esperada) x 100
Início da Vigência	Imediatamente após o início da prestação dos serviços
Faixas de Pontuação	Índice de absenteísmo zero no mês – 10 pontos
	Índice de absenteísmo até 0,5% no mês – 8 pontos
	Índice de absenteísmo entre 0,5% e 1% no mês – 5 pontos



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

	Índice de absenteísmo entre 1,0% e 2 % no mês – 3 pontos
	Índice de absenteísmo entre acima 2 % no mês – 0 pontos
Sanções	Se houver índice de absenteísmo acima de 1% por 3 meses consecutivos, será considerado inexecução parcial do contrato.
Observações	

4. EFEITOS REMUNERATÓRIOS FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO

A avaliação do resultado dos indicadores resultará em uma pontuação final, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador. Este resultado corresponde a um intervalo, conforme quadro abaixo:

5. INTERVALO DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA

DE 100 a 96 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 100% DA FATURA
DE 95 a 91 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 99% DA FATURA
DE 90 a 86 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 98% DA FATURA
DE 85 A 81 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 97% DA FATURA
DE 80 A 76 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 96% DA FATURA
DE 75 A 71 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 95% DA FATURA
DE 70 A 65 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 90% DA FATURA
ABAIXO DE 65 PONTOS	LIBERAÇÃO DE 85% DA FATURA

Equipe de fiscalização técnica