APÊNDICE III INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

SERVIÇOS CONTINUADOS DE LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO, CONSERVAÇÃO

HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS – HFA

DIVISÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR

1. OBJETO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece os critérios objetivos para acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços de limpeza, higienização, conservação e atividades correlatas executados pela CONTRATADA no âmbito do HFA, servindo como parâmetro para o redimensionamento do pagamento, conforme previsto no Termo de Referência e seus anexos.

1.2. O IMR não substitui as obrigações contratuais, a fiscalização, o recebimento dos serviços, as medidas administrativas nem a aplicação de sanções previstas no contrato e na legislação.

2. PRINCÍPIOS DE APLICAÇÃO

2.1. A avaliação será baseada em evidências verificáveis, registros da fiscalização, inspeções, ocorrências e demais instrumentos previstos no contrato.

2.2. A avaliação operacional será realizada mensalmente, permitindo identificar tempestivamente falhas e determinar sua correção.

2.3. Os resultados mensais serão consolidados trimestralmente para fins de apuração do resultado global e aplicação do eventual redimensionamento financeiro.

2.4. A mesma ocorrência não deverá gerar dupla glosa pelo IMR quando já tiver sido utilizada para redimensionamento de outro indicador.

2.5. Ocorrências justificadas e aceitas pela fiscalização, especialmente quando decorrentes de fatos imprevisíveis ou alheios à responsabilidade da CONTRATADA, não serão computadas para redução do resultado.

2.6. A apuração do IMR não impede a adoção de medidas imediatas de correção, determinação de substituição de pessoal/equipamento ou outras providências previstas no contrato.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

3.1. A fiscalização registrará as ocorrências identificadas durante a execução, preferencialmente com indicação de data, local, serviço afetado, evidência, providência determinada e prazo para correção.

3.2. A CONTRATADA será cientificada das não conformidades e poderá apresentar justificativa e evidências de correção, nos termos do contrato.

3.3. O resultado mensal de cada grupo será apurado em escala de 0 a 100%, considerando o atendimento dos respectivos indicadores.

3.4. Ao final de cada trimestre, serão consolidados os resultados dos três meses, obtendo-se o resultado trimestral ponderado.

3.5. O resultado trimestral será utilizado para o redimensionamento do pagamento no terceiro mês do respectivo ciclo, observadas as regras do Termo de Referência.

3.6. O primeiro ciclo de apuração financeira pelo IMR deverá ser iniciado após o período de adaptação operacional definido pela Administração, sem prejuízo do registro das ocorrências desde o início da execução.

4. GRUPOS DE INDICADORES E PESOS

Grupo	Indicadores	Peso	Finalidade
A – Qualidade da limpeza	5 e 19	30%	Verificar qualidade, periodicidade e conformidade dos serviços de limpeza.
B – Continuidade e cobertura	3, 6 e 7	20%	Verificar cumprimento da programação, pontualidade e cobertura dos postos.
C – Limpeza terminal e liberação de leitos	20 e 21	25%	Verificar TMLL e cumprimento do prazo para limpeza terminal.
D – Equipamentos, materiais e segurança	4, 8, 10, 12, 13 e 15	15%	Verificar disponibilidade, conservação, insumos, uniformes/EPI e segurança.
E – Gestão, qualificação e rastreabilidade	1, 2, 9, 11, 14, 16, 17, 18, 22, 23 e 24	10%	Verificar requisitos administrativos, qualificação, conduta e registros.

4.1. Os pesos dos grupos totalizam 100% e refletem a prioridade atribuída à qualidade efetiva do serviço e à continuidade da assistência hospitalar.

5. INDICADORES

Nº	Indicador	Critério de verificação
1	Habilitação atualizada	Documentação e condições de habilitação mantidas durante a execução.
2	Qualificação dos empregados	Pessoal qualificado e compatível com as atividades desempenhadas.
3	Execução conforme programação	Serviços realizados conforme cronogramas, rotinas e programação estabelecida.
4	Condição dos equipamentos	Equipamentos disponíveis, em condições de uso e adequados ao serviço.

5	Periodicidade e modo de execução	Limpeza executada na frequência e metodologia estabelecidas.
6	Pontualidade	Cumprimento dos horários e apresentação nos postos; atraso superior a 15 minutos será registrado.
7	Reposição de ausências	Substituição de empregados ausentes, preservando a cobertura contratual.
8	EPI/EPC	Disponibilização e utilização adequada dos equipamentos de proteção.
9	Treinamento e redução de desperdícios	Ações de capacitação e práticas destinadas à redução de desperdícios.
10	Políticas de segurança do HFA	Observância das normas e procedimentos de segurança do HFA.
11	Conduta cordial	Postura profissional, respeitosa e adequada no ambiente hospitalar.
12	Disponibilidade de materiais	Ausência de falta injustificada de materiais e insumos necessários.
13	Uniformização	Uso adequado e conservação dos uniformes exigidos.
14	Identificação e qualificação	Uso de crachá e identificação funcional adequada.
15	Prevenção de riscos	Ausência de condutas ou condições imputáveis à CONTRATADA que possam causar dano físico.
16	Uso adequado das instalações	Vedação ao uso indevido de instalações, bens ou recursos do HFA.
17	Tributos e encargos	Regularidade das obrigações tributárias e encargos sob responsabilidade da CONTRATADA.
18	Documentação de pagamento	Apresentação correta da documentação necessária ao pagamento, ressalvadas situações não imputáveis à CONTRATADA.
19	Conformidade dos serviços de limpeza	Serviços executados de acordo com o TR, protocolos e padrões definidos pelo HFA.
20	TMLL	Cumprimento do tempo mensal para liberação de leitos, conforme parâmetro contratual.
21	Limpeza terminal	Execução da limpeza terminal conforme programação e protocolo do HFA, com cumprimento do prazo operacional definido para o ambiente/leito, consideradas complexidade e condições efetivas de execução.
22	PPRA/PCMSO/LTCAT	Manutenção dos documentos e obrigações de saúde e segurança ocupacional exigidos.
23	Sistema de gestão da limpeza	Utilização do sistema de gestão hospitalar para registro das limpezas concorrente e terminal, quando exigido.
24	Registro eletrônico de ponto	Disponibilização dos registros

		eletrônicos de ponto quando solicitados pela fiscalização.

5.1. Caso o HFA disponha ou venha a produzir estudo de tempos e movimentos que estabeleça parâmetros objetivos por tipologia de ambiente ou leito, esses parâmetros poderão ser formalmente incorporados ao IMR por instrumento contratual adequado, preservados a objetividade, a proporcionalidade e a rastreabilidade da medição.

5.2. O eventual redimensionamento somente deverá ocorrer quando houver evidência objetiva de atraso ou execução inadequada imputável à CONTRATADA, após consideração das condições efetivas de execução e das justificativas apresentadas.

5.3. Para a nova contratação, o indicador deverá avaliar o cumprimento do prazo operacional definido pela fiscalização para cada situação de limpeza terminal, observando a programação do serviço, o protocolo institucional, a complexidade e as características do ambiente, a disponibilidade do leito, as condições de acesso e eventuais interferências alheias à CONTRATADA.

6. APURAÇÃO DO RESULTADO

6.1. Cada grupo receberá um resultado mensal entre 0 e 100%, calculado a partir das ocorrências e verificações dos indicadores que o compõem.

6.2. O resultado mensal global será obtido pela soma dos resultados dos grupos multiplicados pelos respectivos pesos.

6.3. O resultado trimestral será obtido pela média dos resultados mensais dos três meses do ciclo, mantendo-se os pesos dos grupos.

6.4. Exemplo: se os resultados trimestrais dos grupos forem A=96%, B=98%, C=94%, D=99% e E=100%, o resultado global será 96,75%.

7. FAIXAS DE RESULTADO E REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO

Resultado global trimestral	Redimensionamento do pagamento	Tratamento
95% a 100%	0%	Execução satisfatória.
90% a 94,99%	3%	Redimensionamento proporcional ao resultado inferior à meta.
85% a 89,99%	5%	Redimensionamento proporcional ao resultado inferior à meta.
80% a 84,99%	8%	Redimensionamento proporcional ao resultado inferior à meta.
75% a 79,99%	10%	Redimensionamento proporcional ao resultado inferior à meta.
Abaixo de 75%	15%	Limite ordinário do IMR, sem prejuízo da análise de sanções e demais medidas contratuais.

7.1. O limite de 15% constitui parâmetro ordinário de redimensionamento pelo IMR. Resultado inferior a 75%, reincidência relevante ou ocorrência grave deverá ser submetido à gestão/fiscalização contratual para avaliação das medidas administrativas e sancionatórias cabíveis, não implicando rescisão automática.

7.2. O redimensionamento pelo IMR possui natureza de adequação do pagamento ao resultado efetivamente entregue e não substitui eventual aplicação de penalidades quando configurada infração contractual.

8. TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

8.1. A ocorrência deverá ser registrada de forma objetiva e acompanhada, sempre que possível, de evidência documental, fotográfica, sistêmica ou outro meio idôneo.

8.2. Será considerada a oportunidade de correção da não conformidade, quando a natureza do serviço permitir.

8.3. Ocorrências corrigidas dentro do prazo determinado poderão ser consideradas para fins de monitoramento, sem necessariamente produzir redução do resultado, conforme a gravidade, reincidência e regras específicas do indicador.

8.4. Não serão computadas ocorrências cuja responsabilidade seja comprovadamente atribuível ao HFA, a terceiros não vinculados à CONTRATADA ou a fatos imprevisíveis e inevitáveis, desde que devidamente demonstrados.

8.5. Quando uma mesma ocorrência estiver abrangida por mais de um indicador, a fiscalização deverá evitar duplicidade de redimensionamento pelo mesmo fato gerador.

9. RESPONSABILIDADES DA FISCALIZAÇÃO E DA CONTRATADA

9.1. Compete à fiscalização:

• acompanhar a execução e registrar ocorrências;

• realizar as avaliações mensais;

• analisar justificativas e evidências apresentadas;

• consolidar os resultados trimestrais;

• comunicar o resultado à CONTRATADA;

• propor o redimensionamento do pagamento e, quando cabível, a adoção de medidas administrativas.

9.2. Compete à CONTRATADA:

• executar integralmente os serviços;

• corrigir as não conformidades nos prazos determinados;

• apresentar justificativas e evidências quando entender pertinente;

• manter registros e documentos necessários à comprovação da execução;

• assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços contratados.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O IMR integra o Termo de Referência como anexo e deverá ser aplicado em conjunto com as demais disposições contratuais.

10.2. Os critérios deste instrumento devem ser interpretados de forma objetiva, proporcional e compatível com a natureza contínua e essencial dos serviços de limpeza hospitalar.

10.3. Eventuais ajustes necessários à operacionalização do IMR deverão preservar os princípios de objetividade, proporcionalidade, rastreabilidade e vinculação ao resultado.

10.4. A aplicação do IMR não afasta a obrigação da CONTRATADA de cumprir integralmente todas as especificações, quantitativos, rotinas, níveis de serviço, normas de segurança, obrigações trabalhistas e demais exigências estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

Brasília- DF, 06 de outubro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
EVERTON DUTRA ROCHA
Data: 06/10/2026 15:24:18-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Everton **Dutra Rocha -** TC EB
Chefe da EPC

gov.br Documento assinado digitalmente
CARLOS EDUARDO GONCALVES BORGES
Data: 06/10/2026 15:08:23-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Carlos Eduardo Gonçalves **Borges -** Cap R/1
Integrante Requisitante da EPC

gov.br Documento assinado digitalmente
JOSE LUIZ DA SILVA DIAS
Data: 06/10/2026 15:42:16-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

José Luiz da **Silva Dias -** Cap R/1
Integrante Técnico da EPC

gov.br Documento assinado digitalmente
MAURO JOSE ALVES FANTAGUCCI
Data: 06/10/2026 15:19:51-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Mauro José Alves **Fantagucci -** 2º Ten QAO Adm G
Integrante Administrativo da EPC