

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANTONIO PEDRO
Rua Marques do Paraná, nº 303, prédio anexo, 6º andar - Bairro Centro
Niterói-RJ, CEP 24033-900
- <https://huap-uff.hubrasil.gov.br>

Orientação - SEI nº 8/2026/USOP/DLIH/GAD/HUAP-UFF-HU BRASIL

Niterói, data da assinatura eletrônica.

ANEXO VII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

Este anexo é parte indissociável do Contrato, firmado a partir do Edital da licitação e anexos.

Os primeiros 60 dias de operação dos serviços serão adotados como período de estabilização, 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.

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de Vigilância Desarmada 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.

A avaliação da contratada na Prestação de Serviços de Vigilância Desarmada terá como base os seguintes indicadores: Qualidade da Operação – Inspeção dos Serviços nas Áreas; Satisfação do Cliente Interno; Programa de Atividades, Retenção de Talentos: Rotatividade e Capacitação, Materiais e Equipamentos.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. 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.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de 06 (seis) indicadores de qualidade.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.3. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.4. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.5. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Indicador 1

ATRASSO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal através do fiscal de contrato com uso de planilhas de registro
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º do Decreto Lei 5452/43, ou Data Base fornecida por convenção coletiva da categoria
Mecanismo de cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atraso = 25 pontos, uma ou mais ocorrências = 0 pontos
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT

Indicador 2

FORNECIMENTO SEMESTRAL DE UNIFORMES E EPI'S	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a entrega de equipamentos e uniformes
Meta a cumprir	Garantir a entrega da quantidade estabelecida em contrato
Instrumento de medição	Inspeção e fiscalização

FORNECIMENTO SEMESTRAL DE UNIFORMES E EPI'S	
ITEM	DESCRIÇÃO
Forma de acompanhamento	Verificação pessoal e através de comprovantes de entregas
Periodicidade	De acordo com o prazo estabelecido no contrato
Mecanismo de cálculo	Relatório de comprovação de entregas
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Comprovação De Entrega = 0 a 20 pontos
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	Manter a qualidade dos uniformes e a segurança dos funcionários

Indicador 3

TEMPO DE RESPOSTA AO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento das solicitações demandas pela comissão de fiscalização durante a execução do contrato
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal através do fiscal de contrato com uso de planilhas de registro
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 5 pontos 1 Resposta com atraso = 4 pontos 2 Respostas com atraso = 3 3 Respostas com atraso = 2 pontos 4 Respostas com atraso = 1 pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 pontos
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	Busca-se obter maior comprometimento na resolução das demandas da contratante, mesmo que outro seja o momento da resolução

Indicador 4

CONFORMIDADE NO CONTROLE DE ACESSO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Aferir a efetividade dos procedimentos de controle de acesso de pessoas, veículos e materiais nas entradas e saídas do complexo hospitalar , garantindo o cumprimento das normas de segurança estabelecidas.
Meta a cumprir	Garantir 100% de conformidade nos procedimentos de identificação, registro, autorização e controle de acesso estabelecidos
Instrumento de medição	Registros de ocorrências, relatórios de fiscalização e ouvidorias sobre controle de acesso.
Forma de acompanhamento	Verificação in loco pela fiscalização do contrato, análise dos registros de acesso, conferência dos relatórios operacionais apresentados pela contratada e número de ouvidorias referentes ao controle de acesso.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Até 3 ocorrências = 7 De 4 a 5 ocorrências = 5 5 ou mais ocorrências = 1
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	A contratada deverá assegurar o cumprimento dos protocolos de segurança, a adequada identificação dos profissionais em serviço, a manutenção dos registros de acesso e a observância das normas internas do complexo hospitalar.

Indicador 5

SATISFAÇÃO TRIMESTRAL DO USUÁRIO INTERNO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação trimestral de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Trimestral

SATISFAÇÃO TRIMESTRAL DO USUÁRIO INTERNO	
Mecanismo de cálculo	Descrita na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	Manter a qualidade do serviço prestado e de forma satisfatória

Indicador 6 CAPACITAÇÃO PERIÓDICA SEMESTRAL DO EFETIVO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os funcionários estão aptos a executar a atividade de forma correta e possuem habilidade emocional para situações adversas
Meta a cumprir	Garantir a entrega da quantidade estabelecida em contrato
Instrumento de medição	Entrega de diplomas de capacitação e/ou arquivos de imagens e vídeos que comprovem os treinamentos
Forma de acompanhamento	Verificação pessoal e através de comprovantes de entregas
Periodicidade	Semestral
Mecanismo de cálculo	Relatório de comprovação de entregas
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos Conforme Comprovação De Eventos Certificados
Sanções	Conforme estabelecido no Contrato e TR
Observações	Manter a qualidade do serviço prestado e de forma satisfatória

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

- 3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:
- 3.3. Pontuação Total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3 + Pontos Indicador 4 + Pontos Indicador 5+ Pontos Indicador 6
- 3.4. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação		
FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
DE 80 A 100 PONTOS	100% DO VALOR PREVISTO	1,00
DE 70 A 79 PONTOS	97% DO VALOR PREVISTO	0,97
DE 60 A 69 PONTOS	95% DO VALOR PREVISTO	0,95
DE 50 A 59 PONTOS	93% DO VALOR PREVISTO	0,93
DE 40 A 49 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO	0,90
ABAIXO DE 40 PONTOS	90% DO VALOR PREVISTO MAIS MULTA	0,90 + AVALIAR NECESSIDADE DE APLICAÇÃO DE MULTA CONTRATUAL

- 3.5. Valor devido do serviço = [(Valor mensal previsto, após apuração da frequência) x (Fator de ajuste de nível de serviço)].
- 3.6. A avaliação de 40 pontos por três vezes consecutivas, ensejarão na rescisão contratual.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)			
INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	Sem ocorrências	25	
	01 ou mais ocorrências	0	

2 – FORNECIMENTO SEMESTRAL DE UNIFORMES E EPI'S	CONFORME COMPROVAÇÃO DE ENTREGA	0 - 20	
3 – TEMPO DE RESPOSTA AO ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS	SEM ATRASOS	5	
	1 RESPOSTA COM ATRASO	4	
	2 RESPOSTAS COM ATRASO	3	
	3 RESPOSTAS COM ATRASO	2	
	4 RESPOSTAS COM ATRASO	1	
	5 RESPOSTAS COM ATRASO OU MAIS	0	
4 – CONFORMIDADE NO CONTROLE DE ACESSO	Sem ocorrências	10	
	Até 3 ocorrências	7	
	De 4 a 5 ocorrências	5	
	5 ou mais ocorrências	1	
5 – SATISFAÇÃO TRIMESTRAL DO USUÁRIO INTERNO	CONFORME RESULTADO DA PESQUISA	0 - 20	
6 – CAPACITAÇÃO PERIÓDICA SEMESTRAL DO EFETIVO	CONFORME COMPROVAÇÃO DE EVENTOS CERTIFICADOS	0 - 20	
PONTUAÇÃO PERCENTUAL TOTAL DO SERVIÇO		100	

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Os casos omissos serão resolvidos pelo Gestor do Contrato, observados os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público, podendo ser submetidos à manifestação da Consultoria Jurídica quando envolverem questões de interpretação contratual.

5.2. Este IMR integra o Termo de Referência como Anexo VII e passa a fazer parte integrante do instrumento contratual decorrente do Pregão Eletrônico nº ____/2026, Processo nº 23818.004807/2026-50.

Equipe de Planejamento da Contratação

Halisson Vilar da Silva	Christiano Andrade de Oliveira	Silvio Beserra Alves	Wânia Lúcia Araujo Monteiro
Analista Administrativo	Assistente em Administração	Assistente Administrativo	Assistente Administrativo
SIAPE 13***24	SIAPE 22***63	SIAPE 33***23	SIAPE 30***24



Documento assinado eletronicamente por **Halisson Vilar Da Silva, Chefe de Unidade**, em 18/06/2026, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wania Lucia Araujo Monteiro, Assistente Administrativo**, em 18/06/2026, às 12:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Christiano Andrade de Oliveira, Assistente Administrativo**, em 18/06/2026, às 12:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Beserra Alves, Assistente Administrativo**, em 18/06/2026, às 12:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **62019610** e o código CRC **024C9545**.