HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
Avenida José de Sá Maniçoba, s/nº - Bairro Centro
Petrolina-PE, CEP 56304-205
- https://hu-univasf.hubrasil.gov.br

Anexo - SEI

Processo nº 23542.004791/2025-81

Interessado: Setor de Hotelaria Hospitalar

ANEXO VII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA MEDIÇÃO MENSAL CONTRATUAL

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO PARA MEDIÇÃO MENSAL CONTRATUAL:

1.1. O Instrumento de medição de Resultado (IMR) é uma ferramenta a ser adotada pela equipe de gestão e fiscalização dos contratos de prestação dos serviços de Nutrição e Alimentação Hospitalar que, conforme disposto na Instrução Normativa nº 05/2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Consiste em estabelecer um padrão de avaliação de desempenho e qualidade do serviço prestado, de forma a subsidiar elaboração de relatórios mensais e como fator gerador de cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação de serviços, realizados com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVO

2.1. Definir e padronizar a avaliação da execução dos serviços de Nutrição e Alimentação Hospitalar, por meio do monitoramento de indicadores de desempenho e qualidade, nos parâmetros definidos e metas estabelecidas, de forma a obter os resultados com máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

3. METODOLOGIA

3.1. A avaliação da CONTRATADA na prestação de serviços de Nutrição e Alimentação Hospitalar é realizada por meio de monitoramento e análise diária e mensal de indicadores que permitam medir o nível de desempenho, qualidade e satisfação do usuário.

3.2. Para efeito do pagamento, os indicadores do IMR de Desempenho e Qualidade do Anexo do Termo de Referência somente serão aplicados a partir do 2º (segundo) mês completo de execução do serviço e o indicador de Satisfação do Usuário somente a partir do 3º (terceiro) mês completo e desde que corresponda a avaliações de pelo menos 10% (dez por cento) dos usuários do HU-Univasf abrangidos pelos serviços contratados.

3.2.1. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação

3.3. A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA é realizada tendo como medida o percentual de adequação (até 100%); são consideradas faixas de percentuais de adequação para o cálculo da glosa a ser aplicada. O máximo de desconto na fatura, considerando a Avaliação Final, será de 7% do valor mensal, para adequação inferior a 69,9%.

3.3.1. Os indicadores estarão agrupados em:

3.3.1.1. Desempenho: composto por 8 (oito) indicadores; o fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Desempenho é de 4%;

3.3.1.2. Qualidade: composto por 7 (sete) indicadores; o fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Qualidade é de 2%;

3.3.1.3. Satisfação do Usuário: composto por 3 (três) indicadores; o fator máximo de desconto na fatura na Avaliação da Satisfação do Usuário é de 1%.

3.3.2. Para mecanismos de cálculo, cada indicador contido no IMR terá sua fórmula definida para apuração do resultado, o qual será multiplicado pelo peso respectivo;

3.3.3. O resultado da Avaliação de cada grupo de indicadores é calculado pela fórmula:

3.3.3.1. **Avaliação do Grupo de Indicadores = Σ (resultado obtido para cada indicador)**

3.4. A meta mínima exigida na avaliação final para os grupos de indicadores de desempenho e de qualidade é de 95%, já para o indicador de satisfação do usuário, de 80%, para que não haja desconto na fatura.

3.4.1. O aumento do desconto se dará pela diminuição de atendimento das metas.

3.4.2. O fator de desconto total na fatura, se dará pelo somatório de fator de desconto, calculado na avaliação final

de cada grupo de indicadores.

3.5. A tabela a seguir resume os grupos e respectivos indicadores, pesos, faixas para Avaliação e respectivos descontos aplicáveis:

Instrumento de Medição de Resultado - Nutrição e Alimentação Hospitalar				
INDICADORES DE DESEMPENHO				
1. Indicadores de Desempenho		Peso	**Avaliação Obtida**	**Fator de Desconto da Fatura**
1.1	Dietas distribuídas nos horários e prazos	15%	Entre 100 e 95 %	0%
1.2	Dietas embaladas / identificadas corretamente	5%	Entre 94,9 e 90 %	0,50%
1.3	Desempenho da Equipe em Cumprimento das Normas de Conduta, Fluxos Operacionais, Segurança e Higiene Pessoal.	10%	Entre 89,9 e 85 %	1,00%
1.4	Distribuição de dietas orais corretas aos pacientes	10%	Entre 84,9 e 80 %	1,50%
1.5	Distribuição de dietas enterais, fórmulas e leite humano corretos aos pacientes	10%	Entre 79,9 e 75 %	2,00%
1.6	Distribuição de dietas orais incorretas com dano potencial ao paciente	22,5%	Entre 74,9 e 70 %	3,00%
1.7	Distribuição de dietas enterais e fórmulas incorretos com dano potencial ao paciente	22,5%	Menor que 69,9 %	4,00%
1.8	Cumprimento dos horários definidos para o Refeitório	5%		
Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Desempenho		4,00%		
INDICADORES DE QUALIDADE				
2. Indicadores de Qualidade		**Peso**	**Avaliação Obtida**	**Fator de Desconto da Fatura**
2.1	Apresentação (harmonia das cores, organização dos alimentos, tamanho dos cortes, textura)	10%	Entre 100 e 95 %	0%
2.2	Adequação das preparações ao cardápio e ficha técnica propostos	15%	Entre 94,9 e 90 %	0,50%
2.3	Atendimento ao volume e gramatura per capita de cada preparação	15%	Entre 89,9 e 85 %	1,00%
2.4	Manutenção do abastecimento das refeições no refeitório	15%	Entre 84,9 e 80 %	1,25%
2.5	Manutenção de ausência de pragas e insetos/Higienização do ambiente	15%	Entre 79,9 e 75 %	1,50%
2.6	Temperatura das dietas em conformidade com a legislação	15%	Entre 74,9 e 70 %	1,75%
2.7	Resultado de Laudos de Análises Laboratoriais do Sondário e Lactário	15%	Menor que 69,9 %	2,00%
Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Qualidade		2,00%		
INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO				
3. Indicadores de Satisfação do Usuário		**Peso**	**Avaliação Obtida**	**Fator de Desconto da Fatura**
3.1	Pesquisa de Satisfação dos comensais no refeitório	40%	Entre 100 e 80 %	0%
3.2	Pesquisa de Satisfação dos pacientes	45%	Entre 79,9 e 75 %	0,20%
3.3	Reclamações	15%	Entre 74,9 e 70 %	0,50%
			Menor que 69,9 %	1,00%
Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Satisfação do Usuário		1,00%		
MÁXIMO DE DESCONTO DA FATURA NO IMR		7,00%		

3.6. Independente da aplicação do IMR a Contratada estará sujeita às sanções aplicáveis, previstas neste Termo de Referência e na Legislação vigente.

3.7. Cabe à equipe responsável pela fiscalização técnica do contrato:

3.7.1. Realizar o monitoramento diário dos serviços prestados e o registro de eventuais ocorrências em formulário específico, para subsidiar a avaliação mensal da CONTRATADA, por meio do cálculo de indicadores estabelecidos no IMR.

3.7.2. Para cada ocorrência registrada para a medição do respectivo indicador, a CONTRATADA deverá realizar o monitoramento diário para providenciar o saneamento da ocorrência. O representante da CONTRATADA poderá apresentar, ao fiscal do contrato, justificativa para a ocorrência; o fiscal deverá analisar a justificativa e, em caso de aceitação, a ocorrência não deve ser considerada para aplicação no IMR.

3.7.3. No final do mês de apuração, encaminhar à CONTRATADA os resultados auferidos no IMR gerados no período, indicando as glosas cabíveis previstas neste documento.

3.7.4. Realizar reuniões com a CONTRATADA para discutir os resultados auferidos objetivando a adoção de ações cabíveis para aperfeiçoamento dos serviços prestados.

3.8. O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

3.8.1. não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 177 do RLCE 2.0;

3.8.2. não configure descaracterização do objeto contratado.

3.9. A aplicação dos indicadores de Instrumento de Medição de Resultados - IMR resultará em descontos sobre os valores mensais de prestação de serviços inicialmente apurados nos procedimentos iniciais de avaliação, medição e apuração basilares, toda a vez que não for atingido o nível estabelecido em cada indicador.

4. INDICADORES

4.1. Para garantir a eficácia da medição do desempenho da CONTRATADA foi estabelecido um número reduzido de indicadores que para o monitoramento do serviço observando o desempenho, qualidade e satisfação dos usuários

4.2. Para cada um dos indicadores estabelecidos, são definidos:

I - Peso: o peso de cada indicador é definido pelo contratante, de acordo com o grau de relevância do indicador;

II - Finalidade: descrição do que se pretende avaliar;

III - Instrumento de medição: definição do instrumento a ser utilizado para registrar as eventuais ocorrências, a partir das quais é possível quantificar o resultado;

IV - Contrapeso: estabelecimento de fatores que podem influenciar nos resultados dos serviços, mas não estão sob o controle da contratada e, portanto, não devem ser objeto de avaliação;

V - Fórmula de cálculo: definição das fórmulas para obter os resultados de cada indicador, utilizando os números obtidos pelo Instrumento de medição

4.3. INDICADORES DE DESEMPENHO

4.3.1. Dietas distribuídas nos horários e prazos

4.3.1.1. Peso: 15% dos indicadores de desempenho

4.3.1.2. Finalidade: Medir a execução das atividades previstas nas rotinas executadas com observância nas dietas entregues aos pacientes no tempo correto. Com tolerância de 15 min do intervalo de horário estabelecido (antes e depois). Por amostra definida.

4.3.1.3. Instrumento de Medição: De acordo com os registros dos horários de saída e de retorno dos carrinhos de distribuição das dietas ou de acordo com os registros no sistema de nutrição informatizado (entrega das dietas no leito), código de barras ou outra tecnologia.

4.3.1.4. Contrapeso: Não serão consideradas, para efeito de avaliação, situações que independem da ação direta da Contratada, tais como: áreas em reformas; situações de calamidade, problemas com elevador ou outras situações que afetem as condições de execução do serviço.

4.3.1.5. Essas situações deverão ser informadas. As inspeções deverão considerar nível de tolerância e de coerência com a realidade encontrada. (Fiscal ou alguém designado para tanto deve informar a atividade que não será considerada para a medição com a justificativa e registrar no sistema)

4.3.1.6. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑ Dietas distribuídas fora do prazo / ∑Total de dietas distribuídas da amostra) x 15%

4.3.2. Dietas embaladas / identificadas corretamente

4.3.2.1. Peso: 5% dos indicadores de desempenho

4.3.2.2. Finalidade: Medir a observância das exigências quanto à embalagem e identificação corretas das dietas. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica).

4.3.2.3. Contrapeso: Não se aplica.

4.3.2.4. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Dietas distribuídas fora da especificação/∑Total de dietas distribuídas e verificadas) x 5%

4.3.3. **Desempenho da Equipe em Cumprimento das Normas de Conduta, Fluxos Operacionais, Segurança e Higiene Pessoal**

4.3.3.1. Peso: 10 % dos indicadores de desempenho

4.3.3.2. Finalidade: Medir o nível de conformidade da equipe operacional quanto à aderência aos fluxos e rotinas de trabalho preestabelecidos. Este indicador avalia o cumprimento dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) aprovados (ex.: recebimento, método PVPS, pré-preparo, cocção e higienização). Além disso, afere o uso contínuo e completo de uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), a observância das regras de higiene pessoal (ausência de adornos, unhas curtas e uso de toucas) e a assiduidade nos postos de trabalho. Todos os critérios devem estar em estrita consonância com as normativas da Anvisa, com as regras operacionais da CONTRATANTE e com as demais especificações técnicas definidas em contrato.

4.3.3.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (referente à atuação dos funcionários) Contrapeso: Não se aplica

4.3.3.4. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑ocorrências registradas pelos fiscais ou pela equipe da Hotelaria/ ∑Profissionais disponibilizados para a execução dos serviços) x 10%

4.3.4. **Distribuição de dietas orais corretas aos pacientes**

4.3.4.1. Peso: 10% dos indicadores de desempenho

4.3.4.2. Finalidade: Medir a distribuição de dietas orais entregues corretamente ao paciente.

4.3.4.3. Instrumento de Medição: De acordo com os registros no sistema de nutrição informatizado (dietas orais distribuídas), preferencialmente, ou Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica).

4.3.4.4. Contrapeso: Não se aplica

4.3.4.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Distribuição dieta oral incorreta ao paciente/∑das dietas orais distribuídas) x 10%

4.3.5. **Distribuição de dietas enterais, fórmulas e leite humano corretos aos pacientes**

4.3.5.0.1. Peso: 10% dos indicadores de desempenho

4.3.5.0.2. Finalidade: Medir a distribuição de dietas enterais, fórmulas e leite humano entregues corretamente ao paciente.

4.3.5.0.3. Instrumento de Medição: De acordo com os registros no sistema de nutrição informatizado (dietas do sondário/lactário distribuídas), preferencialmente, ou Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica).

4.3.5.0.4. Contrapeso: Não se aplica

4.3.5.0.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Distribuição dieta incorreta ao paciente/∑das dietas distribuídas) x 10%

4.3.6. **Distribuição de dietas orais incorretas com dano potencial ao paciente**

4.3.6.1. Peso: 22,5% dos indicadores de desempenho

4.3.6.2. Finalidade: Medir a distribuição de dietas orais entregues incorretamente ao paciente que tenham potencial dano ao seu estado de saúde.

4.3.6.1. Instrumento de Medição: De acordo com os registros no sistema de nutrição informatizado (dietas orais distribuídas), preferencialmente, ou Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica)

4.3.6.2. Contrapeso: Não se aplica

4.3.6.3. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Distribuição dieta oral incorreta ao paciente com dano potencial/∑das dietas orais incorretas distribuídas) x 22,5%

4.3.7. **Distribuição de dietas enterais, fórmulas e leite humano incorretos com dano potencial ao paciente**

4.3.7.1. Peso: 22,5% dos indicadores de desempenho

4.3.7.2. Finalidade: Medir a distribuição de dietas enterais, fórmulas e leite humano entregues incorretamente ao paciente que tenham potencial dano ao seu estado de saúde.

4.3.7.3. Instrumento de Medição: De acordo com os registros no sistema de nutrição informatizado (dietas do sondário/lactário distribuídas), preferencialmente, ou Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica)

4.3.7.4. Contrapeso: Não se aplica

4.3.7.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Distribuição dieta incorreta ao paciente com dano potencial/∑das dietas incorretas distribuídas) x 22,5%

4.3.8. **Cumprimento dos horários definidos para o Refeitório**

4.3.8.1. Peso: 5% dos indicadores de desempenho

4.3.8.2. Finalidade: Medir a observância dos horários e frequências estabelecidos para o funcionamento do Refeitório.

4.3.8.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica)

4.3.8.4. Contrapeso: Não serão consideradas, para efeito de avaliação, situações que independem da ação direta da Contratada, tais como: - áreas em reformas; situações de calamidade, problemas com elevador ou outras situações que afetem as condições de execução do serviço. Essas situações deverão ser informadas. As inspeções deverão considerar nível de tolerância e de coerência com a realidade encontrada. (Fiscal ou alguém designado para tanto deve informar a atividade que não será considerada para a medição com a justificativa e registrar no sistema).

4.3.8.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑Ocorrências registradas pelos fiscais ou pela equipe da Hotelaria/∑Total de dietas do mês X frequência diária de funcionamento do refeitório) x 5%

4.4. **Pesos dos Indicadores de Desempenho**

Indicadores de Desempenho		**Peso**
4.1.1	Dietas distribuídas nos horários e prazos	15%
4.1.2	Dietas embaladas / identificadas corretamente	5%
4.1.3	Desempenho da Equipe	10%
4.1.4	Distribuição de dietas orais corretas aos pacientes	10%
4.1.5	Distribuição de dietas enterais e fórmulas corretos aos pacientes	10%
4.1.6	Distribuição de dietas orais incorretas com dano potencial ao paciente	22,5%
4.1.7	Distribuição de dietas enterais e fórmulas incorretos com dano potencial ao paciente	22,5%
4.1.8	Cumprimento dos horários definidos para o Refeitório	5%

4.5. **Avaliação Final Desempenho (AFD) x Fator de Desconto na Fatura**

4.5.1. AFD = ∑ resultado obtido para cada indicador

4.5.2. A avaliação será dada em percentual, sendo o máximo 100%. Conforme a Avaliação obtida, o desconto correspondente se encontra na tabela abaixo:

Avaliação Obtida	**Fator de Desconto da Fatura**
Entre 100 e 95 %	0%
Entre 94,9 e 90 %	0,50%
Entre 89,9 e 85 %	1,00%
Entre 84,9 e 80 %	1,50%
Entre 79,9 e 75 %	2,00%
Entre 74,9 e 70 %	3,00%
Menor que 69,9 %	4,00%

4.6. **INDICADORES DE QUALIDADE**

4.6.1. **Apresentação (harmonia das cores, organização dos alimentos, tamanho dos cortes, textura)**

4.6.1.1. Peso: 10% dos indicadores de qualidade

4.6.1.2. Finalidade: Medir o grau de conformidade da apresentação das preparações. O objetivo desse indicador é avaliar a composição das preparações, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos. Por Amostra definida.

4.6.1.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica) Contrapeso: Não se aplica

4.6.1.4. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑das preparações fora dos padrões de qualidade estabelecidos/∑das preparações avaliadas na amostra) x 10%

4.6.2. **Adequação das preparações ao cardápio e ficha técnica propostos**

4.6.2.1. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.2.2. Finalidade: Medir as especificações e/ou preparações das dietas servidas conforme parâmetros pré-estabelecidos em ficha técnica e cardápio. Por Amostra definida.

4.6.2.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica)

4.6.2.4. Contrapeso: Não se aplica

4.6.2.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑daspreparações não conformes/∑das preparações avaliadas na amostra) x 15%

4.6.1. **Atendimento ao volume e gramatura per capita de cada preparação**

4.6.1.1. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.1.2. Finalidade: Medir a falta de obediência à quantidade (volume e gramatura) prevista para os diversos tipos de preparações e componentes dos cardápios. Por amostra definida.

4.6.1.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica). Usar balança de alta precisão

4.6.1.4. Contrapeso: Não se aplica

4.6.1.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑de medições fora dos parâmetros estabelecidos/∑de medições realizadas) x 15%

4.6.2. **Manutenção do abastecimento das refeições no refeitório**

4.6.2.1. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.2.2. Finalidade: Medir se o abastecimento de todos os componentes das refeições servidas durante o serviço no refeitório está sendo mantido até o final do período previsto para a distribuição de refeições.

4.6.2.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica)

4.6.2.4. Contrapeso: Não se aplica

4.6.2.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑de refeições foradosparâmetrosestabelecidos/∑de refeições servidas) x 15%

4.6.3. **Manutenção de ausência de pragas e insetos / Higienização do ambiente**

4.6.3.1. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.3.2. Finalidade: Identificar se está sendo mantida a ausência de pragas, insetos e sujidade nas instalações do serviço de nutrição e alimentação, sondário, lactário e refeitório todos os dias. Conforme acompanhamento da necessidade de intervenções não programadas em função da ocorrência de pragas, vetores e sujidade, proliferação repentina e/ ou infestação nas instalações do serviço de nutrição e alimentação, refeitório, lactário e nutrição enteral.

4.6.3.3. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica).

4.6.3.4. Contrapeso: Não se aplica

4.6.3.5. Fórmula de Cálculo: ∑ de intervenções não programadas (tolerância de até 3 (três) intervenções não programadas).

4.6.4. **Temperatura das dietas em conformidade com a legislação**

4.6.5. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.6. Finalidade: Medir e registrar as temperaturas das dietas conforme legislação vigente. Por Amostra definida. Medição realizada na metade do porcionamento e no balcão térmico do refeitório.

4.6.7. Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de Ocorrências (fiscalização técnica).

4.6.8. Contrapeso: Não se aplica

4.6.9. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑de medições fora dosparâmetrosestabelecidos/∑de medições realizadas) x 15%

4.6.10. **Resultado de Laudos de Análises Laboratoriais do Sondário e Lactário**

4.6.10.1. Peso: 15% dos indicadores de qualidade

4.6.10.2. Finalidade: Medir a qualidade e adequabilidade da manipulação de Dietas Enterais Sistema Aberto, Fórmulas Infantis e Leite Humano por meio da Análise microbiológica de amostras.

4.6.10.3. Instrumento de Medição: Resultados dos testes e análises laboratoriais, em conformidade com os parâmetros estabelecidos pelas normas e legislação vigentes.

4.6.10.4. Contrapeso: Não se aplica

4.6.10.5. Fórmula de Cálculo: 1 - (∑de análises foradosparâmetrosestabelecidos/∑de análises realizadas) x 15%

4.6.11. **Pesos dos Indicadores de Qualidade**

	Indicadores de Qualidade	
4.2.1	Apresentação (harmonia das cores, organização dos alimentos, tamanho dos cortes, textura)	10%
4.2.2	Adequação das preparações ao cardápio e ficha técnica propostos	15%
4.2.3	Atendimento ao volume e gramatura per capita de cada preparação	15%
4.2.4	Manutenção do abastecimento das refeições no refeitório	15%
4.2.5	Manutenção de ausência de pragas e insetos / Higiene do ambiente	15%
4.2.6	Temperatura das dietas em conformidade com a legislação	15%
4.2.7	Resultado de Laudos de Análises Laboratoriais do Sondário e Lactário	15%

4.6.12. Avaliação Final Qualidade (AFQ) X Fator de Desconto na Fatura

4.6.13. AFQ = ∑ resultado obtido para cada indicador

4.7. A avaliação será dada em percentual, sendo o máximo 100%. Conforme a Avaliação obtida, o desconto correspondente se encontra na tabela abaixo:

Avaliação Obtida	**Fator de Desconto da Fatura**
Entre 100 e 95 %	0%
Entre 94,9 e 90 %	0,50%
Entre 89,9 e 85 %	1,00%
Entre 84,9 e 80 %	1,25%
Entre 79,9 e 75 %	1,50%
Entre 74,9 e 70 %	1,75%
Menor que 69,9 %	2,00%

4.8. **INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

4.8.1. **Pesquisa de Satisfação dos comensais no refeitório**

4.8.2. Peso: 40% dos indicadores de Satisfação do Usuário

4.8.3. Finalidade: Mede o grau de satisfação dos comensais no refeitório. Serão consideradas como "respostas positivas" todas as manifestações com os resultados "excelente" e "bom" do formulário de satisfação.

4.8.4. Instrumento de Medição: Pesquisa de satisfação do Refeitório.

4.8.5. Contrapeso: Não se aplica

4.8.6. Fórmula de Cálculo: (∑respostas positivas/∑de respostas) x 40%

4.8.7. Pesquisa de Satisfação dos pacientes

4.8.7.1. Peso: 45% dos indicadores de Satisfação do Usuário

4.8.7.2. Finalidade: Mede o grau de satisfação dos pacientes com o nível de qualidade do serviço. Serão consideradas como "respostas positivas" todas as manifestações com os resultados "excelente" e "bom" do formulário de satisfação.

4.8.7.3. Instrumento de Medição: Pesquisa de satisfação dos serviços de Hotelaria (2 a 3 questões de cada serviço).

4.8.7.4. Contrapeso: Não se aplica.

4.8.7.5. Fórmula de Cálculo: (∑respostas positivas/∑de respostas) x 45%

4.8.1. Reclamações

4.8.1.1. Peso: 15% dos indicadores de Satisfação do Usuário

4.8.1.2. Finalidade: Medir o grau de insatisfação de usuários considerando as reclamações procedentes, no mês de apuração, no Sistema de Ouvidoria da Unidade Hospitalar, VIGIHOSP e Hotelaria, relacionadas ao serviço de responsabilidade da Contratada.

4.8.1.3. Instrumento de Medição: Registro de Ocorrências X Registro dos resultados das apurações.

4.8.1.4. Contrapeso: Reclamações referentes a serviços fora do escopo da Contratada.

4.8.1.5. Fórmula de Cálculo: (∑ocorrências negativas procedentespara o serviço/∑de reclamaçõesapuradas) x 15%

4.8.2. Pesos dos Indicadores de Satisfação do Usuário

Indicadores de Satisfação do Usuário		Peso
4.3.1	Pesquisa de Satisfação dos comensais no refeitório	40%
4.3.2	Pesquisa de Satisfação dos pacientes	45%
4.3.3	Reclamações	15%

4.8.2.1. Avaliação Final Satisfação do Usuário (AFS) X Fator de Desconto na Fatura

4.8.2.2. AFS = ∑ resultado obtido para cada indicador

4.8.3. A avaliação será dada em percentual, sendo o máximo 100%. Conforme a Avaliação obtida, o desconto correspondente se encontra na tabela abaixo:

Avaliação Obtida	Fator de Desconto da Fatura
Entre 100 e 80 %	0%
Entre 79,9 e 75 %	0,20%
Entre 74,9 e 70 %	0,50%
Menor que 69,9 %	1,00%

4.9. **FATOR TOTAL DE DESCONTO NA FATURA**

4.9.1. Conforme explicitado anteriormente, o fator de desconto total da fatura será calculado pela fórmula a seguir:

4.9.1.1. ∑ Fatores de desconto de desempenho, qualidade e satisfação

4.9.1.2. A seguir, tabela exemplificativa da Avaliação Final e Cálculo do fator de desconto por grupo de indicadores e somatória do total de desconto da fatura.

RESUMO - AVALIAÇÃO FINAL			
		Exemplo de aplicação	
Indicador		Avaliação Final	Fator de Desconto da Fatura
1	Avaliação de Desempenho	85%	1,0%
2	Avaliação de Qualidade	89%	1,0%
3	Avaliação de Satisfação do Usuário	100%	0,0%
Total de Desconto da Fatura			2,0%

Documento assinado eletronicamente por **Nathalia Ramos dos Santos Andrade**, **Membro da Equipe**, em 06/08/2026, às 15:43, 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 **Izabelle Silva de Araujo**, **Chefe de Unidade**, em 06/08/2026, às 17:58, 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 **Renata Cristina dos Anjos Araujo**, **Nutricionista**, em 06/08/2026, às 19:05, 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 **Marcos Antunes Galdino Rodrigues Junior**, **Assistente Administrativo**, em 07/08/2026, às 07:47, 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 **Ryane Ferreira da Silva Nascimento**, **Nutricionista**, em 07/08/2026, às 08:39, 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 **Katiane Silva Santos**, **Chefe de Unidade**, em 07/08/2026, às 09:17, 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 **63683589** e o código CRC **37A2BE8E**.

Referência: Processo nº 23542.004791/2025-81 SEI nº 63683589