



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO
Rua Carlos Chagas, s/nº - Bairro São José
Campina Grande-PB, CEP 58400-398
- <https://huac-ufcg.hubrasil.gov.br>

Orientação - SEI nº 2/2026/UCONT/SAD/DAF/GAD/HUAC-UFCG-HU BRASIL

Campina Grande, data da assinatura eletrônica.

ANEXO I ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Objeto: Contratação de Empresa Especializada para Prestação de Serviços de Guarda e Transporte de Arquivo Clínico do Hospital Universitário Alcides Carneiro - UFCG, filial dos Hospitais Universitários Federais - HU BRASIL, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus anexos, de acordo com Estudo Técnico Preliminar (ETP) realizado pela Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), para atender a demanda do Hospital Universitário Alcides Carneiro.

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Contratante utilizará o Instrumento de Medição do Resultado (IMR) detalhado neste encarte como meio de acompanhamento e fiscalização contratual, em consonância com as diretrizes da Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 05/2017 e do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh (RCC 3.0), para definir e padronizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

1.2. O IMR vinculará o pagamento dos serviços prestados aos resultados efetivamente alcançados. Conforme a jurisprudência consolidada (Acórdão nº 717/2010-Plenário do TCU), as adequações de pagamento originadas pelo descumprimento das metas do IMR não devem ser interpretadas como penalidades ou multas, mas sim como readequação pelo serviço não prestado na qualidade exigida.

1.2.1. Portanto, o valor pago a cada medição será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

1.3. O procedimento de avaliação dos serviços será realizado pela fiscalização do contrato, com base na mensuração das variáveis de cada indicador estabelecido neste instrumento, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados. O não atingimento das metas acarretará a redução proporcional no valor da medição.

1.3.1. O pagamento integral estará condicionado ao cumprimento satisfatório das metas, sem o registro de ocorrências que ensejem reduções no cálculo do faturamento.

1.3.2. O descumprimento parcial das obrigações ou a constatação de avaliações reiteradamente abaixo do esperado poderá resultar na abertura de procedimento administrativo de apuração de responsabilidade.

1.3.2.1. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, a qual será apreciada pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

1.4. Incumbe à Contratante, por intermédio de sua equipe de gestão e fiscalização contratual formalmente designada, assegurar a regular execução do contrato e a qualidade dos serviços prestados. Qualquer não conformidade detectada deverá ser devidamente registrada em instrumento próprio. A critério da Contratante, os serviços inadequados poderão ser interrompidos, rejeitados ou ter sua refação determinada, quando constatado que o produto final não está adequado. Nessa condição, a reposição do serviço será realizada sem quaisquer ônus adicionais à Administração.

1.5. Os agentes responsáveis pela gestão e fiscalização dos contratos devem manter o acompanhamento de resultados, por meio de registros sistemáticos dos serviços prestados que permitam medições quantitativas e qualitativas, com reflexos nos Instrumentos de Medição de Resultados (IMR) estabelecidos no Edital.

1.6. A equipe de fiscalização do contrato deve promover reuniões periódicas com o representante da contratada, definindo procedimentos para o perfeito desenvolvimento dos trabalhos.

1.7. A aplicação do IMR dar-se-á em estrita observância às regras estabelecidas neste instrumento, as quais repercutirão diretamente nos valores apurados em cada ciclo de medição.

2. OBJETIVO

2.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem por objetivo definir, padronizar e estabelecer os critérios objetivos para a avaliação periódica do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução do contrato de prestação de Serviços de Guarda e Transporte de Arquivo Clínico no âmbito do Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUACUFCG/HU Brasil).

2.2. Em estrita observância ao Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh (RCC 3.0) e à Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017, este instrumento visa vincular a remuneração da CONTRATADA à efetiva entrega dos resultados pactuados. Para tanto, estabelece-se o ajuste proporcional do valor a ser pago a cada medição, de acordo com o nível de serviço alcançado e aferido por meio dos indicadores de desempenho aqui definidos.

2.3. Assegurar que as métricas de avaliação operem como ferramenta contínua de gestão e fiscalização contratual, permitindo à Administração mitigar falhas, aperfeiçoar rotinas e garantir a máxima eficiência e efetividade na prestação dos serviços, desvinculando-se o conceito de adequação do valor da medição da aplicação de sanções administrativas, as quais obedecem a rito processual próprio.

3. METODOLOGIA E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 3.1. O presente IMR foi estruturado sob a premissa da proporcionalidade e razoabilidade administrativa. O objetivo não é o enriquecimento ilícito da Administração Pública, mas sim a garantia de que o faturamento reflita estritamente o nível de eficiência entregue.
- 3.2. Para garantir o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e mitigar os riscos operacionais, o modelo adota um sistema multicritério, dividido em três grandes eixos. A soma de todas as adequações máximas (glosas) previstas neste IMR foi limitada ao teto global de 7,00% (sete por cento) sobre o valor da fatura mensal.
- 3.3. O fracionamento em dimensões evita que falhas operacionais isoladas comprometam indevidamente a sustentabilidade financeira da prestação dos serviços.

Quadro Resumo Global do IMR		
Eixo / Indicador	Desconto Máximo	Descrição Métrica
IND 01: Desempenho da Equipe	3,00%	Taxa de Atendimento no Prazo: Avalia a pontualidade e tempestividade na entrega das ordens de serviço (coleta/devolução de prontuários) dentro do tempo limite exigido.
IND 02: Qualidade do Serviço	3,00%	Integridade Documental: Avalia a conformidade, organização e a ausência absoluta de extravios, danos, rasgos ou violações de sigilo no acervo clínico e administrativo.
IND 03: Satisfação do Usuário	1,00%	Qualidade Percebida: Avalia a postura, cordialidade e presteza da equipe de atendimento, mensurada pelo somatório de Reclamações Negativas Validadas (RNV) expedidas pelos setores demandantes.
TETO GERAL MÁXIMO (LIMITE)	7,00%	Limite máximo acumulado de redução aplicável no mês-referência, garantindo a viabilidade do contrato.

- 3.4. A aferição dos indicadores descritos no quadro acima será realizada ao final de cada ciclo de faturamento (mensalmente) pela equipe de fiscalização do contrato.
- 3.5. Ressalta-se que o limite do teto aplica-se estritamente à métrica de pagamento do IMR. Atingir o teto global de descontos ou apresentar reiteradamente avaliações nos níveis "Crítico" ou "Inaceitável" caracteriza falha grave na execução. Nesses casos, além da adequação da fatura, a fiscalização deverá autuar processo administrativo autônomo para a aplicação das sanções previstas no Regulamento de Compras e Contratos (RCC 3.0), garantidos o contraditório e a ampla defesa.
- 3.6. A seguir, são detalhadas as mecânicas de cálculo, as premissas de validação e as faixas de ajuste específicas para cada um dos indicadores.

4. DETALHAMENTO E FAIXAS DE AVALIAÇÃO

4.1. INDICADOR 01: Desempenho da Equipe (Teto: 3,00%)

- 4.1.1. **Finalidade** - Garantir que os prontuários e arquivos solicitados sejam prontamente localizados, coletados e disponibilizados às áreas assistenciais do HUAC, sem atrasos que prejudiquem a rotina médica.
- 4.1.2. **Mecanismo de Cálculo** - (Total de solicitações atendidas no prazo estabelecido / Total de solicitações realizadas no período) x 100.

$$TAP(\%) = \left(\frac{\sum S_{prazo}}{\sum S_{total}} \right) \times 100$$

Onde:

TAP^{TAP} = Taxa de Atendimento no Prazo (resultado em percentual).

$\sum S_{prazo}$ = Somatório de todas as solicitações atendidas rigorosamente dentro do prazo estabelecido no mês de referência.

$\sum S_{total}$ = Somatório do volume total de solicitações realizadas pela Contratante no mesmo período.

Desempenho da Equipe (Teto: 3,00%)		
Nível de Serviço Alcançado (Taxa de Atendimento)	Redução na Medição	Status de Avaliação
Faixa A: De 95,00% a 100%	0,00%	Aceitável (Dentro da margem de tolerância)
Faixa B: De 90,00% a 94,99%	1,00%	Nível de Atenção
Faixa C: De 85,00% a 89,99%	2,00%	Insatisfatório
Faixa D: Abaixo de 85,00%	3,00%	Inaceitável (Atingiu o teto do indicador)

- 4.1.3. A reincidência contínua em avaliações insatisfatórias neste indicador, além do desconto financeiro, poderá ensejar a abertura de processo administrativo para apuração de quebra de nível de serviço e eventual aplicação de sanções.
- 4.1.4. O prazo limite para o atendimento de cada solicitação (coleta, entrega ou pesquisa de documentos) será aquele **expressamente estipulado pela Contratante no momento da emissão da respectiva Ordem de Serviço (OS)** ou informado por meio dos **canais oficiais de comunicação** (sistema

informatizado, e-mail institucional ou aplicativo de mensagens formalizado).

4.1.4.1. As demandas serão classificadas conforme a urgência operacional do hospital em:

4.1.4.1.1. Urgente / Emergencial: Atendimentos críticos para assistência imediata ao paciente, cujo prazo de disponibilização será contado em horas (ex: até 2 horas ou conforme estipulado na OS) e;

4.1.4.1.2. Rotineiro / Agendado: Solicitações para pesquisas, auditorias ou atendimento ambulatorial futuro, cujo prazo padrão será de até 24h (ou o fixado no TR).

4.1.5. O impacto financeiro máximo decorrente do descumprimento das metas de Desempenho da Equipe será de 3,00% sobre a medição mensal.

4.2. INDICADOR 02: Qualidade do Serviço (Teto: 3,00%)

4.2.1. **Finalidade** - Assegurar o zelo no manuseio, transporte e acondicionamento das caixas-box. Sendo o acervo clínico dotado de valor permanente, probatório e sigiloso, qualquer avaria ou quebra de confidencialidade é grave.

4.2.2. **Mecanismo de Cálculo** - $[(\text{Total de doc. movimentados} - \text{doc. com ocorrência de dano, extravio ou violação}) / \text{Total de documentos movimentados}] \times 100$

$$IQS(\%) = \left(\frac{\Sigma D_{total} - \Sigma D_{avaria}}{\Sigma D_{total}} \right) \times 100$$

Onde:

IQS = Índice de Qualidade do Serviço (resultado em percentual).

ΣD_{total} = Somatório do total de documentos e/ou caixas-box movimentados (coletados, guardados ou devolvidos) no mês de referência.

ΣD_{avaria} = Somatório dos documentos e/ou caixas-box que apresentaram ocorrência de dano, extravio, rasgo ou violação de sigilo no mesmo período.

Qualidade do Serviço (Teto: 3,00%)

Nível de Qualidade Alcançado (Integridade)	Redução na Medição	Status de Avaliação
Faixa A: De 98,00% a 100%	0,00%	Excelência (Nenhuma ocorrência registrada)
Faixa B: De 96,00% a 97,99%	1,00%	Nível de Atenção
Faixa C: De 94,00% a 95,99%	2,00%	Insatisfatório
Faixa D: Abaixo de 94,00%	3,00%	Inaceitável (Atingiu o teto do indicador)

4.2.3. A reincidência contínua em avaliações insatisfatórias neste indicador, além do desconto financeiro, poderá ensejar a abertura de processo administrativo para apuração de quebra de nível de serviço e eventual aplicação de sanções.

4.2.4. O impacto financeiro máximo decorrente do descumprimento das metas de Qualidade do Serviço será de 3,00% sobre a medição mensal.

4.2.5. O ajuste financeiro decorrente da aplicação deste indicador possui natureza restrita de readequação do valor ao serviço efetivamente entregue. Tal medida não elide nem substitui a apuração de responsabilidade por meio de processo administrativo, cabendo a aplicação cumulativa de sanções (como multas) caso o dano ao acervo decorra de imperícia, dolo ou culpa da Contratada.

4.3. INDICADOR 03: Satisfação do Usuário (Teto: 1,00%)

4.3.1. **Finalidade** - Medir a cordialidade, clareza e presteza do serviço na interface com os servidores do hospital (médicos, enfermeiros, administrativos). Adota-se a premissa de conformidade presumida (silêncio é aprovação).

4.3.2. **Filtro de Validação (RNV)** - Uma reclamação só será convertida em Reclamação Negativa Validada (RNV) se:

4.3.2.1. Conter a identificação do setor/solicitante;

4.3.2.2. Referir-se estritamente à postura ou atendimento da equipe terceirizada da Contratada;

4.3.2.3. Ser avaliada e validada pelo Fiscal Técnico ou Administrativo do Contrato, rejeitando-se queixas referentes a rotinas internas do HUAC.

4.3.3. **Mecanismo de Cálculo** - Somatório absoluto de RNVs apuradas no ciclo mensal de faturamento.

$$Total_{RNV} = \sum RNV$$

Onde:

Total_{RNV} = Resultado consolidado do indicador de Satisfação do Usuário no mês de apuração (número absoluto quantitativo).

ΣRNV = Somatório de todas as Reclamações Negativas Validadas (RNV) pela equipe de fiscalização durante o ciclo mensal de faturamento.

Satisfação do Usuário (Teto: 1,00%)

Critério (Número de RNVs no Mês)	Redução na Medição	Status de Avaliação
Faixa A: De 0 a 3 ocorrências	0,00%	Dentro da meta de excelência
Faixa B: De 4 a 6 ocorrências	0,25%	Nível de Atenção
Faixa C: De 7 a 9 ocorrências	0,50%	Insatisfatório

Faixa D: De 10 a 12 ocorrências	0,75%	Crítico
Faixa E: Acima de 12 ocorrências	1,00%	Inaceitável (Atingiu o teto do indicador)

- 4.3.4. A avaliação da Satisfação do Usuário ocorrerá de forma contínua e será consolidada mensalmente.
- 4.3.5. O impacto financeiro máximo decorrente do descumprimento das metas de Satisfação do Usuário será de 1,00% sobre a medição mensal.
- 4.3.6. A adoção da premissa de que "silêncio é aprovação" protege a Contratada de avaliações subjetivas infundadas.
- 4.3.7. Antes da efetivação de qualquer retenção no ateste da nota fiscal, a Contratada deverá ser comunicada do volume de RNVs apuradas, garantindo-se prazo para apresentação de eventuais justificativas, que serão apreciadas de forma técnica pela gestão do contrato.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS, BOAS PRÁTICAS E APLICAÇÃO DE SANÇÕES

- 5.1. A gestão e fiscalização do presente contrato, bem como a aplicação do Índice de Medição de Resultados (IMR), orientam-se pelos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da eficiência, em estrita observância às diretrizes da Instrução Normativa nº 05/2017 - SEGES/MPDG e demais normativas correlatas.
- 5.2. Nos termos da IN 05/2017, o redimensionamento do pagamento resultante da aplicação do IMR possui natureza jurídica de adequação contratual (glosa), e não de sanção administrativa. O seu propósito é garantir que a Administração Pública pague exclusivamente pelos serviços efetivamente prestados e com o padrão de qualidade exigido, prevenindo o enriquecimento sem causa da Contratada.
- 5.3. Neste sentido, a adequação do pagamento por falhas de qualidade ou não execução de rotinas não impede a aplicação cumulativa de sanções administrativas (multas ou advertências), desde que o facto gerador justifique tal penalidade e não configure *bis in idem* (dupla penalização pelo mesmo facto sem respaldo normativo específico). O desconto no IMR representa a retenção do valor não entregue em serviço; a multa representa a penalidade pela quebra da regra contratual.
- 5.4. A adoção de parâmetros matemáticos e quantitativos no presente IMR visa mitigar qualquer margem de subjetividade na avaliação dos serviços. A fiscalização deve pautar-se por critérios estritamente técnicos e documentais (e-mails, relatórios setoriais e formulários institucionais).
- 5.5. Antes de efetuada qualquer retenção ou glosa no ateste da nota fiscal, a Contratada será formalmente notificada do resultado da medição, sendo-lhe concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar suas justificativas. O desconto só será efetivado caso as razões apresentadas não sejam acatadas pela equipe de fiscalização.

6. VALIDAÇÃO

- 6.1. O trabalho desenvolvido resultou num Índice de Medição de Resultados (IMR) objetivo e perfeitamente alinhado com as exigências de conformidade legal, em especial o Regulamento de Compras e Contratos (RLCE 3.0) e a IN 05/2017.
- 6.2. A Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), formalmente designada para atuar nos estudos e na estruturação da contratação de serviços continuados de apoio administrativo para o Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC - HU Brasil), vem, por meio deste termo, VALIDAR e ATESTAR a modelagem técnica e matemática do Índice de Medição de Resultados (IMR) aplicável a este certame.
- 6.3. Por estarem de acordo com a metodologia, as fórmulas de proporcionalidade e os quadros paramétricos de redução desenvolvidos, esta EPC aprova o presente IMR, que passará a constar como Anexo Oficial do Termo de Referência para a referida contratação, servindo como instrumento vinculativo para a futura gestão e fiscalização do contrato.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Designação: Portaria - SEI nº 192, de 30 de março de 2026 (58764146), publicado em Boletim de Serviço nº 813/2026 (58764174)

(assinado eletronicamente)

Jamyla Cruz Ibiapina

Coordenador da EPC

(assinado eletronicamente)

Rodrigo Gonçalves dos Santos

Integrante Demandante

(assinado eletronicamente)

Priscilla Tereza Lopes De Souza

Integrante Demandante

(assinado eletronicamente)

Patrícia Lira de Araújo

Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Jamyla Cruz Ibiapina, Chefe de Setor**, em 10/08/2026, às 16:27, 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 **Priscilla Tereza Lopes De Souza, Chefe de Unidade**, em 11/08/2026, às 09:36, 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 **Rodrigo Gonçalves dos Santos, Analista Administrativo**, em 11/08/2026, às 09:38, 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 **63479128** e o código CRC **35ADC6A4**.

Referência: Processo nº 23769.002793/2026-62 SEI nº 63479128