

## **ANEXO IX - Instrumento de Medição de Resultado - IMR**

### **1. INTRODUÇÃO**

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 Processamento e Gestão de Enxoval 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.

### **2. OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação da execução dos serviços de Processamento e Gestão de Enxoval, por meio do monitoramento de indicadores de desempenho, qualidade e satisfação do usuário, 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 Processamento e Gestão de Enxoval 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 3º (terceiro) mês completo de execução do serviço e o indicador de Satisfação do Usuário somente a partir do 6º (sexto) mês completo e desde que corresponda a avaliações de pelo menos 10% (dez por cento) dos usuários da HUSE-UNIRIO 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 3 (três) indicadores; o fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Desempenho é de 3%;

3.3.1.2 Qualidade: composto por 1 (um) indicadores; o fator máximo de desconto na fatura na Avaliação de Qualidade é de 3%;

3.3.1.3 Satisfação do Usuário: composto por 2 (dois) 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:

$$\text{Avaliação do Grupo de Indicadores} = \sum \text{resultado obtido para cada indicador}$$

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 - Processamento e Gestão de Enxoval |                                                                                          |       |                   |                             |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-----------------------------|
| INDICADORES DE DESEMPENHO                                               |                                                                                          |       |                   |                             |
| 1. Indicadores de Desempenho                                            |                                                                                          | Peso  | Avaliação Obtida  | Fator de Desconto da Fatura |
| 1.1                                                                     | Pontualidade na execução das atividades                                                  | 25%   | Entre 100 e 95 %  | 0%                          |
| 1.2                                                                     | Disponibilidade das roupas nas unidades hospitalares                                     | 50%   | Entre 94,9 e 90 % | 0,50%                       |
| 1.3                                                                     | Operacionalização do Sistema de Rastreabilidade de Enxoval                               | 25%   | 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 % | 2,50%                       |
| Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Desempenho                 |                                                                                          | 3,00% | Menor que 69,9 %  | 3,00%                       |
| INDICADORES DE QUALIDADE                                                |                                                                                          |       |                   |                             |
| 2. Indicadores de Qualidade                                             |                                                                                          | Peso  | Avaliação Obtida  | Fator de Desconto da Fatura |
| 2.1                                                                     | Qualidade e condições higiênico-sanitárias da roupa processada, armazenada e distribuída | 100%  | Entre 100 e 95 %  | 0%                          |
|                                                                         |                                                                                          |       | Entre 94,9 e 90 % | 0,50%                       |
|                                                                         |                                                                                          |       | Entre 89,9        | 1,00%                       |

|                                                                           |                                          |              |                             |                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|-----------------------------|--------------------------------------------|
|                                                                           |                                          |              | e 85 %                      |                                            |
|                                                                           |                                          |              | Entre 84,9<br>e 80 %        | 1,50%                                      |
|                                                                           |                                          |              | Entre 79,9<br>e 75 %        | 2,00%                                      |
|                                                                           |                                          |              | Entre 74,9<br>e 70 %        | 2,50%                                      |
| <b>Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Qualidade</b>             |                                          | <b>3,00%</b> | Menor que<br>69,9 %         | 3,00%                                      |
|                                                                           |                                          |              |                             |                                            |
| <b>INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>                               |                                          |              |                             |                                            |
| <b>3. Indicadores de Satisfação do Usuário</b>                            |                                          | <b>Peso</b>  | <b>Avaliação<br/>Obtida</b> | <b>Fator de<br/>Desconto<br/>da Fatura</b> |
| <b>3.1</b>                                                                | <b>Pesquisa de Satisfação do Usuário</b> | 75%          | Entre 100<br>e 80 %         | 0%                                         |
| <b>3.2</b>                                                                | <b>Reclamações</b>                       | 25%          | Entre 79,9<br>e 75 %        | 0,20%                                      |
|                                                                           |                                          |              | Entre 74,9<br>e 70 %        | 0,50%                                      |
|                                                                           |                                          |              | Menor que<br>69,9 %         | 1,00%                                      |
| <b>Máximo de Desconto da Fatura no Indicador de Satisfação do Usuário</b> |                                          | <b>1,00%</b> |                             |                                            |
|                                                                           |                                          |              |                             |                                            |
| <b>MÁXIMO DE DESCONTO DA FATURA NO IMR</b>                                |                                          | <b>7,00%</b> |                             |                                            |

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.

3.7.1.1 As informações constantes dos registros de eventuais ocorrências, pesquisas com usuários, reclamações procedentes registradas no Sistema de Ouvidoria da Unidade Hospitalar, VIGIHOSP e Hotelaria e/ou informações contidas no Sistema de Rastreabilidade de Enxoval devem ser inseridas no IMR, no indicador correspondente, a fim de proceder à medição do desempenho da Contratada.

3.7.1.2 Para cada ocorrência a ser registrada para a medição do respectivo indicador, a Contratada deverá realizar o monitoramento diário e providenciar o saneamento da ocorrência. O representante da CONTRATADA poderá apresentar justificativa ao fiscal do contrato; o fiscal deverá analisar a justificativa e, em caso de aceitação, a ocorrência não deve ser considerada para aplicação.

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

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

#### **4. INDICADORES**

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

Para cada um dos indicadores estabelecidos, são definidos:

- **Peso:** o peso de cada indicador é definido pelo Contratante, de acordo com o grau de relevância do indicador;
- **Finalidade:** descrição do que se pretende avaliar;
- **Instrumento de medição:** definição do instrumento a ser utilizado para registrar

as eventuais ocorrências, a partir das quais é possível quantificar o resultado;

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

#### 4.1 INDICADORES DE DESEMPENHO

##### 4.1.1 Pontualidade na execução das atividades

Peso: 25% dos indicadores de desempenho;

Finalidade: Medir a execução das atividades previstas no Plano de Trabalho utilizando, como ponto de controle do processo, os prazos estabelecidos;

Considerada a tolerância de 15 (quinze) minutos para a coleta da roupa suja e distribuição da roupa limpa nas unidades/setores assistenciais e de 60 (sessenta) minutos para a retirada de roupa suja e a entrega da roupa limpa no Hospital (Lavanderia Externa).

Instrumento de Medição: Relatórios de Movimentação do Enxoval extraídos do sistema de rastreabilidade de enxoval.

Contrapeso: Não serão consideradas, para efeito de avaliação, situações que independem da ação direta da Contratada, tais como: vias interditadas por greve, acidente, ou algum incidente ou qualquer evento interno no hospital que impeça o cumprimento da atividade. A Contratada deve informar qualquer ocorrência ao fiscal do contrato, para que avalie a situação e decida se deve, ou não, considerar o atraso para fins de medição de desempenho.

Fórmula de Cálculo:

$$1 - \left( \frac{\sum \text{Atividades previstas com execução fora dos prazos}}{\text{Total de atividades previstas}} \right) \times 25\%$$

#### **4.1.2 Disponibilidade das roupas nas unidades hospitalares**

Peso: 50% dos indicadores de desempenho

Finalidade: Garantir a disponibilização de enxoval limpo em conformidade com a demanda das unidades/setores assistenciais: considera nível mínimo de estoque na Rouparia Central e nível mínimo e máximo nas rouparias setoriais, unidades/setores assistenciais e demais unidades, de acordo com o estabelecido pelo hospital.

Instrumento de Medição: Relatórios com registro de entradas e saídas e níveis de estoque de cada peça extraídos do sistema de rastreabilidade de enxoval (relatório de Rouparia Central e Relatórios para as demais unidades).

Contrapeso: Não se aplica

Fórmula de Cálculo:

$$1 - \left( \frac{\sum \text{enxoval entregue conforme nas Unidades}}{\sum \text{de enxoval previsto para ser entregue}} \right) \times 50\%$$

#### **4.1.3 Operacionalização do Sistema de Rastreabilidade de Enxoval**

Peso: 25% dos indicadores de desempenho

Finalidade: Medir o índice de efetividade do sistema de rastreabilidade, em termos de confiabilidade das informações geradas; funcionalidades do sistema de acordo com especificado; disponibilização dos dados do sistema para a Unidade Hospitalar. O nível de confiabilidade definido como limite é até 49 ocorrências mensais.

Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de ocorrências, considerando seguintes fatores: tempo de disponibilidade do sistema; funcionamento de equipamentos; funcionamento do chip; e funcionalidades previstas e disponibilizadas.

Contrapeso: Não se aplica

Fórmula de Cálculo:

$$\sum \text{de ocorrências negativas registradas} \times 25\%$$

No cálculo do indicador, são toleradas até 50 (cinquenta ocorrências); neste caso, o indicador é considerado 100% conforme. Acima de 49 ocorrências, é considerada a medição 0%. O parâmetro pode ser alterado em campo específico.

#### 4.1.4 PESOS DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

| Indicadores de Desempenho |                                                            | Pe<br>so |
|---------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| 4.1<br>.1                 | Pontualidade na execução das atividades                    | 25<br>%  |
| 4.1<br>.2                 | Disponibilidade das roupas nas unidades hospitalares       | 50<br>%  |
| 4.1<br>.3                 | Operacionalização do Sistema de Rastreabilidade de Enxoval | 25<br>%  |

#### 4.1.5 AVALIAÇÃO FINAL DESEMPENHO (AFD) X FATOR DE DESCONTO NA FATURA

$$AFD = \sum \text{resultado obtido para cada indicador}$$

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

| <b>Avaliação Obtida</b> | <b>Fator de Desconto na Fatura</b> |
|-------------------------|------------------------------------|
| 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 %       | 2,50%                              |
| Menor que 69,9 %        | 3,00%                              |

## 4.2 INDICADORES DE QUALIDADE

### 4.2.1 Qualidade e condições higiênico-sanitárias da roupa processada, armazenada e distribuída

Peso: 100% dos indicadores de Qualidade

Finalidade: Medir as condições higiênico-sanitárias e qualidade da roupa processada, a partir da observação e identificação de peças que necessitem de relave, com manchas temporárias, rasgos, mal reparadas, mal passadas, com dobras erradas, embalagem e outros aspectos fora do padrão de qualidade.

Instrumento de Medição: Instrumento de Registro de ocorrências

Contrapeso: Não se aplica

Fórmula de Cálculo:

$$1 - \left( \frac{\sum \text{da quantidade fora do padrão de qualidade}}{\sum \text{da quantidade de roupa limpa entregue}} \right) \times 100\%$$

### 4.2.2 PESOS DOS INDICADORES DE QUALIDADE

| <b>Indicadores de Qualidade</b> | <b>Peso</b> |
|---------------------------------|-------------|
|---------------------------------|-------------|

|       |                                                                                          |      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.2.1 | Qualidade e condições higiênico-sanitárias da roupa processada, armazenada e distribuída | 100% |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|

#### 4.2.3 AVALIAÇÃO FINAL QUALIDADE (AFQ) X FATOR DE DESCONTO NA FATURA

$$AFQ = \sum \text{resultado obtido para cada indicador}$$

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 na 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 % | 2,50%                       |
| Menor que 69,9 %  | 3,00%                       |

### 4.3 INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

#### 4.3.1 Pesquisa de Satisfação do Usuário

Peso: 75% (dos indicadores de Satisfação do Usuário)

Finalidade: Mede o grau de satisfação do 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.

Instrumento de Medição: Pesquisa de satisfação dos serviços de Hotelaria.

Contrapeso: Em caso de não atingir ao menos 10% (dez por cento) dos usuários da HUSE-UNIRIO abrangidos pelos serviços contratados, como respondentes.

Fórmula de Cálculo:

$$1 - \left( \frac{\sum \text{de respostas positivas}}{\sum \text{de respostas}} \right) \times 75\%$$

#### 4.3.2 Reclamações

Peso: 25% dos indicadores de Satisfação do Usuário.

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

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

Contrapeso: Não se aplica

Fórmula de Cálculo:

$$1 - \left( \frac{\sum \text{de ocorrências negativas procedentes para o serviço}}{\sum \text{de reclamações apuradas}} \right) \times 25\%$$

#### 4.3.3 PESOS DOS INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

| Indicadores de Satisfação do Usuário |                                         | Peso |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------|
| 4.3.1                                | Pesquisa de Satisfação do Usuário Final | 75%  |

|       |             |     |
|-------|-------------|-----|
| 4.3.2 | Reclamações | 25% |
|-------|-------------|-----|

#### 4.3.4 AVALIAÇÃO FINAL SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (AFS) X FATOR DE DESCONTO NA FATURA

$$AFS = \sum \text{resultado obtido para cada indicador}$$

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 na 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%                       |

#### 4.3.5 FATOR TOTAL DE DESCONTO NA FATURA

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

$$\sum \text{Fatores de desconto de desempenho, qualidade e satisfação.}$$

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            | 94%             | 0,5%                        |
| 2                           | Avaliação de Qualidade             | 93%             | 0,5%                        |
| 3                           | Avaliação de Satisfação do Usuário | 85%             | 0,0%                        |
| Total de Desconto da Fatura |                                    |                 | 1,0%                        |