ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1) OBJETIVO

1.1. Nos termos da IN SEGES/MP nº 5/2017 e do RCC 3.0 (art. 32, incisos VI e VII), durante a vigência do contrato a Administração adotará o presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR, documento que apresenta os critérios de medição do resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas, conforme os subitens 8.5 a 8.21 do Termo de Referência.

1.2. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

1.3. A fiscalização técnica e a fiscalização administrativa do contrato a ser firmado devem avaliar constantemente a execução do objeto, conforme este Instrumento de Medição de Resultado, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo, caso haja necessidade, redimensionar o pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:

a) não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

b) deixar de utilizar materiais, equipamentos e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços (TR, subitem 8.18).

1.4. Durante a execução do objeto, a equipe de fiscalização designada deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

1.5. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e de qualidade da prestação dos serviços realizados no mês anteriormente adimplido.

1.6. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços.

1.7. A ciência do preposto será registrada por assinatura eletrônica nos Relatórios I e II, no SEI, na condição de usuário externo, ou, na impossibilidade, por comunicação ao endereço eletrônico indicado pela Contratada. A ciência não implica concordância com a avaliação. O prazo do subitem 1.8 será contado da assinatura ou, na falta desta, do 1º (primeiro) dia útil seguinte ao envio do relatório. A recusa ou a ausência de assinatura será certificada pela fiscalização e não impedirá a aplicação do IMR.

1.8. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da ciência da avaliação, que será analisada pela fiscalização técnica, com apoio do gestor do contrato, os quais decidirão fundamentadamente sobre o seu acolhimento, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência (TR, subitens 8.20 e 8.30).

1.9. O resultado insatisfatório apurado pelo IMR (faixas 5 ou 6) poderá justificar a instauração de processo para apuração de eventual infração contratual, mas não acarretará automaticamente a aplicação de multa, o registro de sanção no SICAF ou a extinção do contrato. Essas medidas dependem da identificação da conduta infracional, de sua correspondência com infração prevista no instrumento convocatório ou no contrato e da observância do procedimento sancionatório, com contraditório e ampla defesa, nos termos do RCC 3.0 (TR, subitem 8.21).

1.10. Para o recebimento integral do valor contratado, a Contratada deverá cumprir suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2) DOS INDICADORES, METAS E MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. A avaliação dos serviços executados pela Contratada será feita por meio dos seguintes indicadores:

a) INDICADOR I: Qualidade da prestação dos serviços;

b) INDICADOR II: Cumprimento das demais obrigações.

2.2. O Indicador I será de responsabilidade da fiscalização técnica, e o Indicador II, da fiscalização administrativa.

2.2.1. Em cada indicador constam quesitos aos quais serão atribuídos pesos para cada situação verificada, segundo os critérios objetivos de enquadramento estabelecidos nos quadros que acompanham os Relatórios I e II.

2.3. Os resultados dos indicadores comporão o Índice de Qualidade, que será referência para a aplicação da faixa de ajuste no pagamento e para a avaliação, pela fiscalização, da existência de fatos que justifiquem a instauração de processo para apuração de eventual infração contratual.

2.4. Na primeira avaliação mensal, as não conformidades apuradas serão objeto apenas de notificação à Contratada, sem ajuste no pagamento, como forma de adaptação ao IMR, exceto quanto aos quesitos 4 e 5 do Relatório I e 3 e 8 do Relatório II, aplicados integralmente desde o início da execução. Para fins de cálculo do Índice de Qualidade nesse mês, os demais quesitos serão considerados conformes. A partir da segunda avaliação mensal, o IMR será aplicado integralmente. A adaptação será concedida uma única vez, não se renovando em caso de prorrogação contratual.

2.5. Os ajustes de pagamento decorrentes do IMR não possuem natureza sancionatória e correspondem à adequação do valor devido ao nível de qualidade efetivamente alcançado. Sua aplicação não impede a apuração de eventual infração contratual e a aplicação das sanções cabíveis.

2.6. O gestor do contrato será responsável por comunicar à Contratada, por e-mail, o enquadramento do nível de serviço para cada indicador estabelecido nas respectivas Faixas de Ajuste, para que as notas fiscais possam ser emitidas já com aplicação do IMR (TR, subitem 8.36.5.3).

2.7. Os Relatórios I e II poderão ser aplicados por posto ou de modo geral, diária ou semanalmente, mas devem ser consolidados mensalmente nos Relatórios I e II.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS		
ITEM	Responsável: Fiscalização Técnica **INDICADOR I** Qualidade da prestação dos serviços	Responsável: Fiscalização Administrativa **INDICADOR II** Cumprimento das demais obrigações
FINALIDADE	Mensurar a adequação dos serviços prestados em função da quantidade, da qualidade e da rotina de execução estabelecida.	Mensurar o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato.
META A CUMPRIR	100% de conformidade em 10 itens de controle da entrega dos serviços.	100% de conformidade em 10 itens de controle do cumprimento das demais obrigações contratuais.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Relatório I consolidado de avaliação da qualidade dos serviços.	Relatório II consolidado de avaliação do cumprimento das demais obrigações contratuais.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Acompanhamento diário e consolidação mensal, pela fiscalização técnica, da conformidade de 10 itens de controle que caracterizam a entrega, o cumprimento e a qualidade dos serviços, segundo os critérios de enquadramento do Relatório I.	Acompanhamento diário e consolidação mensal, pela fiscalização administrativa, da conformidade de 10 itens de controle que caracterizam o cumprimento das demais obrigações contratuais, segundo os critérios de enquadramento do Relatório II.
PERIODICIDADE	Acompanhamento diário e mensal, consolidado mensalmente nos Relatórios I e II.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Legenda 1: FT – Fiscalização Técnica; FA – Fiscalização Administrativa Legenda 2: CF – Conforme (Peso 2); PC – Parcialmente Conforme (Peso 1); NC – Não Conforme (Peso 0) Legenda 3: CT – Conformidade Total (10 itens x 2) **ÍNDICE DE QUALIDADE:** (FT x 100% + FA x 100%)/2 FT: (CF x 2 + PC x 1 + NC x 0)/CT FA: (CF x 2 + PC x 1 + NC x 0)/CT Exemplo prático: Relatório I: 10 quesitos avaliados pela fiscalização técnica (FT), sendo 9 quesitos CF (Conforme) e 1 PC (Parcialmente Conforme). Relatório II: 10 quesitos avaliados pela fiscalização administrativa (FA), sendo 9 quesitos CF (Conforme) e 1 NC (Não Conforme). Assim, tem-se o seguinte cálculo: FT: (9 x 2 + 1 x 1 + 0 x 0)/(10 x 2) = 0,95 FA: (9 x 2 + 0 x 1 + 1 x 0)/(10 x 2) = 0,90 ÍNDICE DE QUALIDADE: (0,95 x 100% + 0,90 x 100%)/2 = 92,5% Faixa de ajuste: Faixa 2	
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de início da execução dos serviços, observado o subitem 2.4.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	**Faixa 1:** Índice de Qualidade igual ou superior a 95%: sem ajuste; **Faixa 2:** Índice de Qualidade igual ou superior a 90% e inferior a 95%: ajuste de 2% no pagamento; **Faixa 3:** Índice de Qualidade igual ou superior a 85% e inferior a 90%: ajuste de 4% no pagamento; **Faixa 4:** Índice de Qualidade igual ou superior a 80% e inferior a 85%: ajuste de 6% no pagamento.	
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO COM AVALIAÇÃO DE EVENTUAL INFRAÇÃO	**Faixa 5:** Índice de Qualidade igual ou superior a 75% e inferior a 80%: ajuste de 8% no pagamento e avaliação, pela fiscalização, da existência de fatos que justifiquem a instauração de processo para apuração de eventual infração contratual; **Faixa 6:** Índice de Qualidade inferior a 75%: ajuste de 10% no pagamento e avaliação, pela fiscalização, da existência de fatos que justifiquem a instauração de processo para apuração de eventual infração contratual, sem prejuízo das demais medidas previstas no contrato e no RCC 3.0.	
OBSERVAÇÕES	• Caso haja algum motivo alheio à vontade da Contratada que a impeça de executar os serviços com a qualidade pactuada e de cumprir as demais obrigações previstas como meta destes indicadores, a Contratada deverá apresentar justificativa por escrito, na forma e no prazo do subitem 1.8. • A reincidência de resultados nas Faixas 5 ou 6 será considerada pela fiscalização na avaliação de eventual instauração de processo para apuração de infração contratual, inclusive para fins de extinção do contrato, observados o contraditório, a ampla defesa e o RCC 3.0, sem efeito automático (subitem 1.9). • O nível de tolerância do Índice de Qualidade igual ou superior a 95%, sem que o pagamento seja redimensionado, já leva em consideração o comprometimento da Administração com a continuidade da prestação dos serviços, bem como fatores que possam estar fora do controle do prestador.	

RELATÓRIO I
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
(FISCAL TÉCNICO)

CONTRATO Nº XX/2026	OBJETO: Serviço de Recepção Hospitalar
VIGÊNCIA: de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx	
CONTRATADA:	
MÊS DE REFERÊNCIA:	

LEGENDA: CF – Conforme (Peso 2); PC – Parcialmente Conforme (Peso 1); NC – Não Conforme (Peso 0)

	QUESITOS AVALIADOS	SITUAÇÃO VERIFICADA		
		CF (PESO 2)	PC (PESO 1)	NC (PESO 0)
1.	Os empregados da Contratada cumprem a escala de serviço, sendo assíduos ao trabalho.			
2.	Os recursos humanos empregados pela Contratada estão de acordo com a quantidade e as qualificações mínimas exigidas (TR, subitens 1.1 e 4.1.1).			
3.	Os empregados da Contratada cumprem as rotinas e os horários definidos para os pontos de recepção (TR, subitens 5.22 e 5.23), com atendimento sempre cortês, igualitário e de forma a garantir a satisfação de pacientes, usuários, estudantes e servidores da Contratante.			
4.	A Contratada supre a ausência em qualquer posto de trabalho no início da jornada do profissional ausente (TR, subitem 5.24) e, nas faltas intempestivas e sem prévio aviso, no prazo máximo e excepcional de 3 (três) horas contadas do início da jornada (TR, subitem 5.15), com empregado substituto previamente treinado.			
5.	A Contratada preenche os postos vagos, em razão de desligamento, férias ou afastamento, com empregado substituto previamente treinado, apto a executar os serviços contratados.			
6.	O profissional designado como preposto demonstra capacidade gerencial e interpessoal, bem como conhecimento do serviço a ser executado e das disposições do contrato, de forma a administrar a equipe disponibilizada pela Contratada e fornecer informações com presteza à equipe de fiscalização contratual.			
7.	Os empregados da Contratada encontram-se devidamente uniformizados e identificados com crachá (TR, subitens 5.13 e 5.20.3).			
8.	A Contratada atende, dentro do prazo estipulado, às solicitações do fiscal, a fim de evitar a descontinuidade dos serviços.			
9.	Os empregados da Contratada ocupam seus postos de trabalho permanentemente, não se afastando do local, salvo nos intervalos para repouso e alimentação, por necessidade do serviço ou em afastamentos autorizados.			
10.	O resultado da pesquisa de satisfação, feita com o público usuário, atinge o percentual mínimo de avaliações positivas definido nos critérios de enquadramento.			
TOTAL DE QUESITOS POR SITUAÇÃO				
PONTUAÇÃO FT = (CF x 2 + PC x 1 + NC x 0)/20				

CRITÉRIOS DE ENQUADRAMENTO

Quesito	CF – Conforme	PC – Parcialmente Conforme	NC – Não Conforme
1	Nenhuma falta ou atraso sem cobertura do posto no mês.	1 a 3 faltas ou atrasos sem cobertura imediata, supridos nos prazos do quesito 4.	4 ou mais ocorrências, ou falta não suprida.
2	Todos os postos ocupados por empregados que atendem à qualificação mínima.	1 empregado sem comprovação de requisito, regularizado em até 5 dias úteis da notificação.	Mais de 1 empregado sem os requisitos, ou falta de regularização no prazo.
3	Nenhuma reclamação procedente ou registro de descumprimento de rotina ou horário.	1 a 2 reclamações procedentes ou registros no mês.	3 ou mais reclamações procedentes ou registros no mês.
4	Todas as ausências supridas no início da jornada ou, nas faltas intempestivas, em até 3 horas.	1 a 2 substituições fora desses prazos, sem posto descoberto durante toda a jornada.	3 ou mais substituições fora do prazo, ou posto descoberto durante toda a jornada.
5	Nenhum posto vago sem substituto apto.	1 posto vago coberto com atraso de até 1 dia.	Posto vago por mais de 1 dia, ou 2 ou mais postos vagos com atraso.
6	Nenhum registro de falha do preposto no atendimento à fiscalização.	1 registro de falha no mês.	2 ou mais registros de falha no mês.
7	Nenhum empregado sem uniforme completo ou crachá.	1 a 3 ocorrências no mês.	4 ou mais ocorrências no mês.
8	Todas as solicitações atendidas no prazo fixado.	1 solicitação atendida fora do prazo.	2 ou mais solicitações fora do prazo, ou solicitação não atendida.
9	Nenhum afastamento injustificado do posto.	1 a 3 afastamentos injustificados no mês.	4 ou mais afastamentos injustificados no mês.
10	Avaliações positivas iguais ou superiores a 80%.	Avaliações positivas iguais ou superiores a 70% e inferiores a 80%.	Avaliações positivas inferiores a 70%.

Ocorrências apuradas no mês de referência, com base nos registros da fiscalização. Os quesitos que dependem de evento não ocorrido no mês serão considerados Conformes (CF).

_____
Preposto Contratada

_____
Fiscal Administrativo

RELATÓRIO II
CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES
(FISCAL ADMINISTRATIVO)

CONTRATO Nº XX/2026	OBJETO: Serviço de Recepção Hospitalar
VIGÊNCIA: de xx/xx/20xx a xx/xx/20xx	
CONTRATADA:	
MÊS DE REFERÊNCIA:	

LEGENDA: CF – Conforme (Peso 2); PC – Parcialmente Conforme (Peso 1); NC – Não Conforme (Peso 0)

QUESITOS AVALIADOS		SITUAÇÃO VERIFICADA		
		CF (PESO 2)	PC (PESO 1)	NC (PESO 0)
1.	A Contratada entrega e substitui os uniformes no quantitativo previsto e de acordo com as especificações contratuais, até a data de início da prestação dos serviços, até o primeiro dia de trabalho do empregado admitido ou substituto e na reposição semestral (TR, subitens 5.10, 5.12 e 5.16).			
2.	A Contratada mantém plena regularidade legal e fiscal, adimplindo sem atrasos suas obrigações contratuais.			
3.	A Contratada efetua o pagamento de salários, vale-transporte e auxílio-alimentação aos empregados vinculados à execução do contrato nas datas previstas na legislação trabalhista e no instrumento coletivo.			
4.	A Contratada atende aos normativos de saúde e segurança do trabalho vigentes e ao POP.DGP.055 (TR, subitens 5.8 e 5.27), em especial às NR-1, NR-5, NR-6, NR-7, NR-17 e NR-32.			
5.	A Contratada apresenta, quando solicitada pela fiscalização, a documentação fiscal, trabalhista e previdenciária dos empregados vinculados ao contrato, de forma correta e no prazo fixado.			
6.	A Contratada mantém, durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.			
7.	A Contratada entrega a documentação para pagamento no prazo de até 5 (cinco) dias do adimplemento da parcela (TR, subitem 8.36.2).			
8.	A Contratada efetua o pagamento das verbas referentes às rescisões trabalhistas, 13º salário e férias nos prazos legais.			
9.	A Contratada demonstra prontidão na busca de soluções para inconformidades ou incidentes ocorridos.			
10.	A Contratada mantém um bom canal de comunicação com a Contratante, respondendo às comunicações da fiscalização no prazo fixado.			
TOTAL DE QUESITOS POR SITUAÇÃO				
PONTUAÇÃO FA = (CF x 2 + PC x 1 + NC x 0)/20				

CRITÉRIOS DE ENQUADRAMENTO

Quesito	CF – Conforme	PC – Parcialmente Conforme	NC – Não Conforme
1	Uniformes entregues nos prazos e quantidades do TR.	Entrega com atraso de até 5 dias úteis para parte dos empregados.	Atraso superior a 5 dias úteis, ou falta de entrega.
2	Regularidade comprovada em todas as consultas do mês.	Irregularidade sanada no prazo da notificação (TR, subitem 8.22.8).	Irregularidade não sanada no prazo.
3	Pagamentos efetuados nas datas legais e convencionais para todos os empregados.	Atraso de até 1 dia útil, regularizado no mês.	Atraso superior a 1 dia útil, ou falta de pagamento.
4	Documentação de SST apresentada nos prazos e nenhuma não conformidade.	1 não conformidade sanada no prazo fixado pela fiscalização.	Não conformidade não sanada, ou 2 ou mais no mês.
5	Documentação completa entregue no prazo solicitado.	Entrega com atraso de até 2 dias úteis, ou incompleta e corrigida no prazo.	Atraso superior a 2 dias úteis, ou falta de entrega.
6	Condições de habilitação mantidas.	Pendência sanada no prazo da notificação.	Pendência não sanada no prazo.
7	Documentação entregue em até 5 dias do adimplemento da parcela.	Entrega com atraso de até 2 dias úteis.	Atraso superior a 2 dias úteis.
8	Verbas pagas nos prazos legais (CLT, arts. 145 e 477, § 6º; Lei nº 4.749/1965).	Atraso de até 1 dia útil para um empregado.	Atraso superior a 1 dia útil, ou atraso para mais de um empregado.
9	Todas as inconformidades notificadas solucionadas no prazo fixado.	1 inconformidade solucionada fora do prazo.	2 ou mais fora do prazo, ou inconformidade não solucionada.
10	Todas as comunicações respondidas no prazo fixado.	1 a 2 respostas fora do prazo no mês.	3 ou mais respostas fora do prazo, ou ausência de resposta.

Ocorrências apuradas no mês de referência, com base nos registros da fiscalização. Os quesitos que dependem de evento não ocorrido no mês serão considerados Conformes (CF).

_____
Preposto Contratada

_____
Fiscal Administrativo