Anexo II do Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. OBJETIVO

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constitui mecanismo de avaliação continuada da execução contratual, destinado a mensurar objetivamente o desempenho da **CONTRATADA** na prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos odontológicos da **Coordenadoria de Saúde do TCE-RJ**, por meio de indicadores, metas e critérios de medição previamente definidos.

Os resultados aferidos subsidiarão a fiscalização do contrato, o recebimento dos serviços e o eventual redimensionamento da remuneração mensal, observados os parâmetros estabelecidos no **Termo de Referência**, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com a IN SEGES/ME nº 05/2017.

2. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A fiscalização da CSAUD realizará, mensalmente, a avaliação do desempenho da CONTRATADA com base nos indicadores previstos neste IMR.

A pontuação máxima atribuível em cada período de avaliação será de 100 (cem) pontos.

Cada indicador será aferido individualmente, de acordo com os critérios estabelecidos neste instrumento.

O **Índice de Desempenho Global** (**IDG**) será obtido pela soma das pontuações alcançadas em todos os indicadores avaliados:

IDG = Σ **Pontuação dos Indicadores**

O IDG apurado constituirá o parâmetro para classificação do desempenho e para eventual ajuste da medição mensal dos serviços.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

INDICADOR 1

Cumprimento das Manutenções Preventivas Programadas

Peso: 15 (quinze) pontos

Objetivo: Verificar o cumprimento integral do cronograma de manutenções preventivas dos equipamentos odontológicos, garantindo a preservação das condições de funcionamento, segurança, confiabilidade e disponibilidade dos equipamentos utilizados pela Coordenadoria de Saúde do TCE-RJ.

Indicador: Percentual de manutenções preventivas executadas em relação ao total de manutenções preventivas programadas para o período de avaliação.

Forma de Apuração:

Percentual de Cumprimento (%) = (Quantidade de Manutenções Preventivas Executadas ÷ Quantidade de Manutenções Preventivas Programadas) × 100

Fonte de Verificação:

- Cronograma de manutenção preventiva aprovado pela fiscalização;
- Ordens de Serviço emitidas;
- Relatórios técnicos apresentados pela Contratada;
- Registros de aceite da fiscalização.

Percentual de cumprimento	Pontuação
100% das manutenções executadas	15 pontos
De 95% a 99,99%	12 pontos
De 90% a 94,99%	8 pontos
Inferior a 90%	0 pontos

Critério de Aceitação: Será considerada executada apenas a manutenção preventiva devidamente realizada, comprovada mediante Ordem de Serviço e Relatório Técnico aprovado pela fiscalização contratual.

INDICADOR 2

Atendimento Inicial dos Chamados Corretivos

Peso: 10 (dez) pontos

Objetivo: Verificar o cumprimento do prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis para início do atendimento dos chamados de manutenção corretiva, conforme previsto no Termo de Referência.

Indicador: Percentual de chamados corretivos atendidos dentro do prazo de até 24 horas úteis para início do atendimento.

Forma de Cálculo:

Percentual de Atendimento no Prazo (%) =

(Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo ÷ Quantidade total de chamados corretivos registrados no período) × 100

Fonte de Verificação:

- Registro de abertura dos chamados;
- Protocolos de atendimento;
- Ordens de Serviço;
- Relatórios técnicos;
- Registros da fiscalização contratual.

Percentual de chamados Atendidos no Prazo	Pontuação
Igual ou superior a 95%	10 pontos
De 90% a 94,99%	8 pontos

De 80% a 89,99%	5 pontos
Inferior a 80%	0 ponto

Critério de Aceitação: Será considerado atendido no prazo o chamado cujo atendimento técnico tenha sido iniciado dentro do limite temporal definido no Termo de Referência, contado a partir do recebimento formal da solicitação pela Contratada.

INDICADOR 3

Conclusão dos Reparos Corretivos

Peso: 15 (quinze) pontos
Objetivo: Verificar o cumprimento do prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis para conclusão das manutenções corretivas e restabelecimento da operacionalidade dos equipamentos.
Indicador: Percentual de chamados corretivos solucionados dentro do prazo máximo estabelecido no Termo de Referência.
Forma de Cálculo:
Percentual de Reparos Concluídos no Prazo (%) =
(Quantidade de reparos concluídos dentro do prazo ÷ Quantidade total de reparos concluídos no período) × 100
Fonte de Verificação:

- Chamados registrados;
- Ordens de Serviço;
- Relatórios técnicos de atendimento;
- Registros de aceite da fiscalização.

Percentual de reparos concluídos no prazo	Pontuação
Igual ou superior a 95%	15 pontos
De 90% a 94,99%	12 pontos
De 80% a 89,99%	8 pontos
Inferior a 80%	0 ponto

Critério de Aceitação: Será considerado concluído no prazo o reparo cuja solução definitiva tenha sido executada dentro do prazo contratualmente estabelecido, contado a partir do início do atendimento do chamado corretivo e formalmente validado pela fiscalização.

INDICADOR 4

Disponibilidade dos Equipamentos

Peso: 15 pontos

Objetivo: Assegurar a disponibilidade operacional dos equipamentos odontológicos, de modo a garantir a continuidade, a regularidade e a qualidade dos atendimentos prestados pela Coordenadoria de Saúde.

A aferição será realizada com base nos registros de chamados, Ordens de Serviço, relatórios técnicos de manutenção e demais documentos de acompanhamento contratual, considerando-se o somatório das horas de indisponibilidade dos equipamentos no período avaliado.

Fórmula de cálculo:

Disponibilidade (%) = [(Horas totais do período − Horas de indisponibilidade) ÷ Horas totais do período] × 100

Meio de comprovação:

- Ordens de Serviço emitidas;
- Relatórios técnicos de manutenção preventiva e corretiva;
- Registro de abertura e encerramento de chamados;

- Controle de disponibilidade mantido pela fiscalização do contrato.

Meta: ≥ 98% de disponibilidade mensal dos equipamentos odontológicos.

Disponibilidade mensal dos equipamentos	Pontuação
≥ 98,00%	15 pontos
95,00% a 97,99%	12 pontos
90,00% a 94,99%	8 pontos
< 90,00%	0 ponto

Critério de Aceitação: Será considerada atendida a meta de disponibilidade quando os equipamentos odontológicos permanecerem operacionais e aptos ao uso por, no mínimo, 98% do tempo total do período de apuração mensal, descontados apenas os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatores comprovadamente não imputáveis à Contratada, desde que previamente comunicados e aceitos pela fiscalização.

INDICADOR 5

Qualidade Técnica dos Serviços Executados

Peso: 10 pontos

Objetivo: Avaliar a eficácia e a qualidade técnica dos serviços de manutenção preventiva e corretiva executados, por meio da verificação da necessidade de retrabalho decorrente de falhas, vícios ou inadequação dos serviços prestados.

Indicador: Quantidade de ocorrências de retrabalho registradas no prazo de até 90 (noventa) dias contados da conclusão do atendimento anterior para o mesmo equipamento e relacionada à mesma falha ou causa técnica.

Ocorrência de retrabalho em até 90 dias	Pontuação

Nenhuma ocorrência	10 pontos
1 ocorrência	7 pontos
2 ocorrências	4 pontos
Mais de 2 ocorrências	0 ponto

Fonte de Verificação:

- Ordens de Serviço emitidas pela Contratada;
- Relatórios técnicos de manutenção;
- Registros de chamados abertos pela fiscalização;
- Histórico de intervenções por equipamento;
- Aceites e registros da fiscalização contratual.

Critério de Aceitação: Será considerado atendido o indicador quando não houver registro de retrabalho decorrente de falha na execução dos serviços de manutenção durante o período de avaliação. Para fins deste IMR, caracteriza-se retrabalho a necessidade de nova intervenção técnica no mesmo equipamento, relacionada à mesma falha ou defeito anteriormente corrigido, ocorrida no prazo de até 90 (noventa) dias da conclusão do atendimento.

Não serão computadas como retrabalho:

- falhas decorrentes de mau uso do equipamento;
- danos causados por terceiros;
- desgaste natural de componente distinto daquele anteriormente reparado;
- ocorrências devidamente justificadas e aceitas pela fiscalização.

INDICADOR 6

Entrega dos Relatórios Técnicos

Peso: 5 pontos

Objetivo: Avaliar o cumprimento, pela Contratada, da obrigação de encaminhar os relatórios técnicos de manutenção preventiva e corretiva no prazo estabelecido, de forma a assegurar a adequada fiscalização, o controle dos

serviços executados e a rastreabilidade das intervenções realizadas nos equipamentos odontológicos.

Indicador: Percentual de relatórios técnicos entregues à fiscalização no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após a conclusão de cada atendimento.

Resultado	Pontuação
100% dos relatórios entregues no prazo	5 pontos
De 95,00% a 99,99%	4 pontos
De 90,00% a 94,99%	2 pontos
Inferior a 90,00%	0 ponto

Fórmula de cálculo:

Percentual de atendimento do indicador (%) = (Quantidade de relatórios entregues no prazo ÷ Quantidade total de relatórios devidos no período) × 100

Fonte de Verificação:

- Relatórios técnicos apresentados pela Contratada;
- Ordens de Serviço emitidas;
- Registros de recebimento pela fiscalização;
- Sistema de protocolo, e-mail institucional ou outro meio formal utilizado para encaminhamento dos relatórios;
- Registros de chamados e atendimentos executados.

Critério de Aceitação:

Será considerado atendido o indicador quando 100% dos relatórios técnicos referentes aos atendimentos concluídos no período de apuração forem entregues à fiscalização no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data de encerramento do respectivo atendimento.

Serão considerados intempestivos os relatórios entregues após o prazo estabelecido, ainda que o serviço tenha sido executado adequadamente.

Não serão contabilizados como atraso os casos em que a impossibilidade de entrega decorra de fato superveniente não imputável à Contratada, devidamente justificado e aceito pela fiscalização contratual.

Meta do Indicador: 100% dos relatórios técnicos entregues no prazo contratualmente estabelecido.

INDICADOR 7

Completude dos Relatórios Técnicos
Peso: 5 pontos
Objetivo: Avaliar a qualidade e a completude das informações registradas nos relatórios técnicos de manutenção preventiva e corretiva, assegurando a adequada rastreabilidade dos serviços executados e o atendimento às exigências previstas no Termo de Referência.
Indicador: Percentual de relatórios técnicos entregues com todas as informações obrigatórias previstas no Termo de Referência, sem omissões, inconsistências ou divergências identificadas pela fiscalização.

Percentual de relatórios conformes	Pontuação
100%	5 pontos
95% a 99,99%	4 pontos
90% a 94,99%	2 pontos
Inferior a 90%	0 ponto

Fórmula de Cálculo Percentual de Conformidade (%) = (Quantidade de relatórios conformes ÷ Quantidade total de relatórios avaliados) × 100

Fonte de Verificação:

- Relatórios técnicos apresentados pela Contratada;
- Ordens de Serviço correspondentes;
- Registros de chamados de manutenção;
- Anotações e registros da fiscalização contratual;
- Histórico de intervenções nos equipamentos.

Critério de Aceitação:

Será considerado conforme o relatório técnico que contiver, de forma completa, legível e consistente, todas as informações exigidas no Termo de Referência, incluindo, no mínimo:

- identificação do equipamento atendido;
- descrição da falha ou serviço realizado;
- data e horário de início e término do atendimento;
- identificação do técnico responsável;
- peças, componentes ou acessórios substituídos, quando aplicável;
- resultado dos testes de funcionamento realizados;
- informações necessárias à rastreabilidade da intervenção.

Serão consideradas inconformidades as omissões, informações incorretas, divergentes ou insuficientes que impeçam a adequada verificação dos serviços executados.

Meta do Indicador: 100% dos relatórios técnicos apresentados em conformidade com os requisitos estabelecidos no Termo de Referência.

INDICADOR 8

Regularidade das Peças Fornecidas

Peso: 10 pontos

Objetivo: Avaliar a conformidade das peças, componentes e acessórios fornecidos pela Contratada, verificando se são novos, compatíveis com os equipamentos odontológicos e atendem às especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência.

Indicador: Quantidade de inconformidades identificadas pela fiscalização em relação às peças, componentes ou acessórios fornecidos durante o período de apuração.

Resultado da fiscalização	Pontuação
Nenhuma inconformidade	10 pontos
1 inconformidade sanada no prazo determinado pela fiscalização	5 pontos
Reincidência de inconformidade ou não saneamento no prazo estabelecido	0 ponto

Fonte de Verificação:

- Relatórios técnicos de manutenção;
- Ordens de Serviço;
- Notas fiscais de aquisição das peças;
- Catálogos, manuais ou especificações técnicas do fabricante;
- Registros e pareceres da fiscalização contratual;

- Histórico de ocorrências e notificações emitidas à Contratada.

Critério de Aceitação.

Será considerado conforme o fornecimento de peças, componentes e acessórios que:

- sejam novos, vedada a utilização de peças recondicionadas, recuperadas ou reutilizadas;
- sejam compatíveis com a marca, modelo e características técnicas do equipamento;
- atendam às especificações técnicas e de desempenho exigidas pelo fabricante ou pela Contratante;
- estejam acompanhados da documentação comprobatória pertinente, quando solicitada pela fiscalização.

Serão consideradas inconformidades, entre outras:

- fornecimento de peça usada, recondicionada ou remanufaturada;
- utilização de componente incompatível com o equipamento;
- divergência entre a peça instalada e a informada no relatório técnico;
- ausência de comprovação da origem ou especificação técnica da peça quando exigida pela fiscalização.

Considera-se sanada a inconformidade quando a Contratada substituir integralmente a peça irregular por outra em conformidade com os requisitos do Termo de Referência, dentro do prazo estabelecido pela fiscalização.

Meta do Indicador: Manter 100% de conformidade das peças, componentes e acessórios fornecidos durante a execução contratual.

INDICADOR 9

Atendimento às Determinações da Fiscalização

Peso: 5 pontos

Objetivo: Avaliar o grau de atendimento, pela Contratada, das solicitações, determinações, notificações e exigências formais emitidas pela fiscalização contratual, visando assegurar a adequada execução dos serviços e a correção tempestiva de falhas identificadas.

Indicador: Percentual de determinações da fiscalização atendidas integralmente no prazo estabelecido durante o período de apuração.

Atendimento das determinações da fiscalização	Pontuação
100% atendidas no prazo	5 pontos
1 ocorrência de atraso ou atendimento parcial	2 pontos
Mais de 1 ocorrência ou descumprimento de determinação	0 ponto

Fórmula de Cálculo

Índice de Atendimento (%) = (Quantidade de determinações atendidas no prazo ÷ Quantidade total de determinações emitidas no período) × 100

Fonte de Verificação:

- Notificações formais emitidas pela fiscalização;
- Comunicações eletrônicas (e-mail institucional ou sistema de chamados);
- Registros de ocorrências contratuais;
- Relatórios de fiscalização;

- Respostas e documentos apresentados pela Contratada;
- Registros de saneamento das inconformidades apontadas.

Critério de Aceitação:

Será considerada atendida a determinação quando a Contratada:

- cumprir integralmente a medida solicitada;
- apresentar a documentação ou comprovação exigida;
- adotar as providências corretivas determinadas pela fiscalização;
- observar o prazo estabelecido para atendimento.

Não serão consideradas atendidas:

- determinações cumpridas parcialmente;
- respostas genéricas sem comprovação da adoção das medidas requeridas;
- providências adotadas fora do prazo fixado, sem justificativa aceita pela fiscalização;
- reincidências relacionadas à mesma inconformidade já apontada anteriormente.

Meta do Indicador: Atendimento integral e tempestivo de 100% das determinações emitidas pela fiscalização contratual.

INDICADOR 10

Conformidade Ambiental e Destinação de Resíduos

Peso: 10 pontos

Objetivo: Avaliar o cumprimento das obrigações ambientais pela Contratada, verificando a correta segregação, acondicionamento, transporte e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos, peças substituídas, componentes inservíveis e óleos lubrificantes utilizados na execução dos serviços.

Indicador: Quantidade de inconformidades ambientais identificadas pela fiscalização durante o período de apuração, relacionadas ao manejo,

armazenamento, transporte ou destinação final dos resíduos gerados na manutenção dos equipamentos odontológicos.

Conformidade ambiental	Pontuação
Nenhuma inconformidade registrada	10 pontos
1 inconformidade formal sanada no prazo	5 pontos
Mais de 1 inconformidade ou qualquer irregularidade ambiental não sanada	0 ponto

Fonte de Verificação:

- Relatórios técnicos de manutenção;
- Comprovantes de coleta, transporte e destinação final dos resíduos;
- Certificados de destinação ambientalmente adequada emitidos por empresa licenciada, quando aplicável;
- Manifestos de transporte de resíduos;
- Notificações e registros da fiscalização contratual;
- Registros fotográficos e inspeções realizadas pela fiscalização;
- Documentação referente ao descarte de óleo lubrificante usado ou contaminado.

Critério de Aceitação:

Será considerado conforme o desempenho da Contratada quando:

- todos os resíduos gerados durante a execução dos serviços receberem destinação ambientalmente adequada;
- as peças, componentes e materiais substituídos forem recolhidos e descartados em conformidade com a legislação aplicável;

- o óleo lubrificante usado ou contaminado dos compressores odontológicos for coletado, transportado e destinado por empresa ou sistema autorizado;
- houver disponibilidade de documentação comprobatória da destinação final sempre que solicitada pela fiscalização.

Serão consideradas **falhas formais** passíveis de saneamento:

- atraso na apresentação de comprovantes de destinação;
- ausência de informação complementar em relatórios;
- inconsistências documentais que não impliquem descarte irregular.

Serão consideradas **não conformidades ambientais**:

- descarte inadequado de resíduos;
- abandono de peças ou componentes substituídos nas dependências da Contratante;
- ausência de comprovação da destinação ambientalmente adequada quando exigível;
- destinação de resíduos em desacordo com a legislação ambiental;
- não recolhimento ou descarte irregular de óleo lubrificante usado ou contaminado.

Meta do Indicador: Manter 100% de conformidade ambiental durante toda a execução contratual, sem ocorrência de não conformidades ambientais registradas pela fiscalização.

4. ÍNDICE DE DESEMPENHO GLOBAL (IDG)

O Índice de Desempenho Global (IDG) corresponderá ao somatório da pontuação obtida pela Contratada nos indicadores de desempenho previstos neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), observado o limite máximo de 100 (cem) pontos por período de apuração.

Faixa de Desempenho (IDG)	Classificação	Avaliação
95 a 100 pontos	Excelente	Desempenho superior, com pleno atendimento das obrigações contratuais.
85 a 94 pontos	Adequado	Desempenho satisfatório, sem comprometimento relevante da execução contratual.
70 a 84 pontos	Regular	Desempenho abaixo do padrão desejado, recomendando-se adoção de medidas corretivas.
Abaixo de 70 pontos	Insatisfatório	Desempenho incompatível com os níveis mínimos esperados, sujeito às medidas administrativas e contratuais cabíveis.

Indicador: Índice de Desempenho Global (IDG).

Fonte de Verificação:

- Planilhas de apuração do IMR;
- Relatórios de fiscalização contratual;
- Registros de chamados e Ordens de Serviço;
- Relatórios técnicos emitidos pela Contratada;
- Demais documentos utilizados para aferição dos indicadores.

Critério de Aceitação:

Será considerado satisfatório o desempenho da Contratada quando o **Índice de Desempenho Global (IDG)** apurado no período de avaliação alcançar pontuação igual ou superior a **85 (oitenta e cinco) pontos**, correspondente à classificação **"Adequado"** ou **"Excelente"**.

A pontuação será obtida mediante o somatório dos resultados alcançados em todos os indicadores estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR), observada a pontuação máxima de 100 (cem) pontos.

5. AJUSTE DA MEDIÇÃO MENSAL

Nos termos do art. 50 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, o pagamento mensal devido à Contratada estará vinculado ao resultado obtido no **Índice de Desempenho Global (IDG)**, apurado com base nos indicadores estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

O ajuste de pagamento tem por finalidade adequar a remuneração ao nível de desempenho efetivamente alcançado, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas cabíveis previstas no Contrato e na legislação aplicável.

IDG (Pontuação Obtida)	Percentual de Pagamento da Parcela Mensal
95 a 100 pontos	100%
85 a 94 pontos	98%

70 a 84 pontos	95%
60 a 69 pontos	90%
Inferior a 60 pontos	85%

Indicador: Índice de Desempenho Global (IDG).

Fonte de Verificação

- Planilha mensal de apuração do IMR;
- Relatórios de fiscalização contratual;
- Ordens de Serviço;
- Relatórios técnicos de manutenção;
- Registros de chamados e atendimentos;
- Demais documentos utilizados para aferição dos indicadores de desempenho.
-

Critério de Aceitação:

Será considerado satisfatório o desempenho da Contratada quando o IDG mensal atingir pontuação igual ou superior a **85 (oitenta e cinco) pontos**, correspondente às faixas **Adequado** ou **Excelente**.

A pontuação apurada determinará o percentual de pagamento da parcela mensal, conforme tabela de ajuste estabelecida neste IMR.

A ocorrência de resultado "Insatisfatório" (IDG inferior a 70 pontos) por 3 (três) avaliações consecutivas ou 4 (quatro) alternadas durante o período de 12 meses poderá ensejar a abertura de procedimento para apuração de falha contratual, sem prejuízo das demais medidas administrativas cabíveis.

6. PLANILHA DE AVALIAÇÃO MENSAL DO IMR

Período de Avaliação: _____ a _____de 20xx.

Indicador	Pontuação Máxima	Pontuação Obtida
1. Cumprimento da Manutenção Preventiva Programada	15	
2. Atendimento aos Chamados de Manutenção Corretiva	10	
3. Conclusão dos Reparos no Prazo Estabelecido	15	
4. Disponibilidade dos Equipamentos	15	
5. Qualidade Técnica dos Serviços Executados	10	
6. Entrega dos Relatórios Técnicos	5	
7. Completude dos Relatórios Técnicos	5	
8. Regularidade das Peças Fornecidas	10	
9. Atendimento às Determinações da Fiscalização	5	
10. Conformidade Ambiental e Destinação de Resíduos	10	
TOTAL (IDG)	100	

Resultado da Avaliação:

Faixa de Pontuação	Classificação
95 a 100 pontos	Excelente
85 a 94 pontos	Adequado
70 a 84 pontos	Regular
Abaixo de 70 pontos	Insatisfatório

Classificação Obtida: _____

Percentual de Pagamento Aplicável: _____%

Identificação

Fiscal do Contrato:_____

Contratada: _____

Data da Avaliação: ___/____/____

Observações e Ocorrências Relevantes:_____

Assinatura da fiscalização: _____

Rio de Janeiro, 23 de julho de 2026.

Elaborado por:	**Aprovado por:**
ARLINDO PUZINE GONCALVES:93151675700 Assinado de forma digital por ARLINDO PUZINE GONCALVES:93151675700 Dados: 2026.07.23 15:47:38 -03'00'	
Arlindo Puzine Gonçalves **Assistente** **Matrícula nº 02/3155**	**Rogerio Lace Aranha** **Coordenador-Geral** **Matrícula nº 02/4053**

Assinado Digitalmente por: ANDRE LUIS DA SILVA NASCIMENTO
Data: 2026.07.27 14:49:07 -03:00
Razão: Anexo II do Termo de Referência_assinado_23072026045216.pdf
Local: TCERJ

Assinado Digitalmente por: ROGERIO LACE ARANHA
Data: 2026.07.23 16:52:16 -03:00