



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMBITUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUSA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

1.1 Os serviços da Contratada serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade

1.1.1 Uso dos EPI's, materiais e equipamentos.

1.1.2 Tempo de resposta às solicitações da Secretaria de Saúde.

1.1.3 Atraso no pagamento de salários e outros benefícios.

1.1.4 Qualidade dos serviços prestados.

1.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

1.3 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

1.4 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

1.5 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 - USO DOS EPI'S, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, incluindo o fornecimento e uso de uniformes, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), materiais e equipamentos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal registrada em livro de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 Pontos 1 ocorrência = 24 Pontos 2 ocorrências = 18 Pontos 3 ocorrências = 12 Pontos 4 ocorrências = 6 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 pontos



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMBITUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUSA

Sanções	() Não houve sanção () Seis pontos ou menos, ou seja, 4 ocorrências ou mais, multa de 5% sobre a fatura
Observações	A Equipe de Fiscalização deverá informar à Contratada sempre que houver o registro de ocorrências no livro.
INDICADOR 2 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA SECRETARIA DE SAÚDE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento a todas as exigências diligenciadas pela equipe de fiscalização contratual
Meta a cumprir	Até 2 (dois) dias úteis posteriores à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Conforme solicitação da Secretaria de Saúde
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 15 Pontos 1 resposta com atraso = 8 pontos 2 respostas com atraso = 6 Pontos 3 respostas com atraso = 4 Pontos 4 respostas com atraso = 2 Pontos 5 ou mais respostas com atraso = 0 Pontos
Sanções	() Não houve sanção () Dois pontos ou menos, ou seja 4 ou mais respostas com atraso, multa de 5% sobre a fatura
Observações	A Equipe de Fiscalização deverá informar à Contratada sempre que houver o registro de ocorrências no livro. O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto à resolução das demandas levantadas pela Secretaria de Saúde o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
INDICADOR 3 - ATRASO NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS E OUTROS BENEFÍCIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pela Equipe de Fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 Pontos Até duas ocorrências = 20 pontos Mais de duas ocorrências = 0 pontos
Sanções	() Não houve sanção () Zero pontos, ou seja, mais de duas ocorrências - multa de 5% sobre a



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMBITUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUSA

	fatura	
Observações	Atendendo ao disposto do art. 459 § 1º da CLT. A Equipe de Fiscalização deverá informar à Contratada sempre que houver o registro de ocorrências no livro.	
INDICADOR 4 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço	
Meta a cumprir	Prestação do serviço conforme todos os critérios elencados no TR, Edital de Licitação, Contrato e Anexos.	
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências	
Forma de acompanhamento	Pela Equipe de Fiscalização	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixas de ajuste no Pagamento	De 0 a 30 Pontos conforme resultados da pesquisa	
Sanções	() Não houve sanção () Abaixo de 18 pontos, multa de 5% sobre a fatura	
Observações	-	
PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS		
Nº Contrato:		
Gestor/Responsável:		
Contratada:		
Mês de referência :		
Legenda do Grau de Satisfação: O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Registro de ocorrência pelo vigilante	Comunicar imediatamente à Secretaria de Saúde, bem como ao responsável pelo Posto, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias. Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida da Secretaria de Saúde, bem como as que entender oportunas.	
Controle de acesso	Controlar rigorosamente a entrada e saída de pessoas após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana, anotando em documento próprio o nome, registro ou matrícula, cargo, órgão de lotação e tarefa a executar. Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida da Secretaria de Saúde, bem como as que entender oportunas.	



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMBITUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUSA

	Proibir a entrada de vendedores, ambulantes e semelhantes nas instalações, a menos que tenham sido devidamente e previamente autorizados pela Secretaria de Saúde ou pelo responsável pela instalação.	
Procedimento técnico de segurança	Proibir a aglomeração de pessoas junto ao Posto, comunicando o fato ao responsável pela instalação. Proibir a utilização do Posto para guarda de objetos estranhos ao local, de bens de servidores, de empregados ou de terceiros. Proibir todo e qualquer tipo de atividade comercial junto ao Posto e imediações, que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações.	
Realização de ronda	Executar a(s) ronda(s) diária(s) conforme a orientação recebida da Secretaria de Saúde, verificando as dependências das instalações, adotando os cuidados e providências necessárias para o perfeito desempenho das funções e manutenção da tranquilidade.	
Assiduidade, pontualidade e uso de uniformes	Assumir diariamente o Posto. Para o quadro de profissionais masculino, apresentar-se devidamente limpos, barbeados, unhas e cabelos cortados, com aparência pessoal adequada. Para o quadro de profissionais feminino, cabelos deverão ser presos ou curtos, unhas curtas e bem-feitas, com aparência pessoal adequada.	
Comunicação	Comunicar à Secretaria de Saúde qualquer incidente considerado irregular e que possa representar risco ao patrimônio da Instituição. Colaborar com as Polícias Civil e Militar em ocorrências de ordem policial nas instalações da Secretaria de Saúde, facilitando a atuação dessas forças de segurança, incluindo a indicação de testemunhas presenciais, se houver.	

A - Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B - Índice de Avaliação, por quesito (pontos)	O	B	R	I
	5	4	3	0
C Pontuação Total				

2. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

2.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

2.2 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:



ESTADO DE SANTA CATARINA
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMBITUBA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUSA

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”
------------------------------	---

2.3 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade do serviço	Pagamento devido
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto
Abaixo de 40 pontos	85% do valor previsto

2.4 A avaliação abaixo de 40 pontos por 3 (três) vezes durante a vigência contratual poderá ensejar rescisão do contrato.

3. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
Uso dos EPI's, materiais e equipamentos	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	24	
	2 ocorrências	18	
	3 ocorrências	12	
	4 ocorrências	6	
	5 ocorrências ou mais	0	
Tempo de resposta às solicitações da Secretaria de Saúde	Sem atrasos	15	
	1 resposta com atraso	8	
	2 respostas com atraso	6	
	3 respostas com atraso	4	
	4 respostas com atraso	2	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	25	
	Até duas ocorrências	20	
	Mais de duas ocorrências	0	
Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	30	
Pontuação Total do Serviço			