

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR SEI Nº 26075109/2025 - SES.UAD.AGD

Joinville, 10 de julho de 2025.

Referência: Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017**Objeto:** Prestação de serviços de recepção nas unidades da Secretaria Municipal de Saúde de Joinville**Introdução e Fundamentação**

O presente Instrumento de Medição de Resultados (*IMR) foi elaborado com base na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 005/2017, e tem como finalidade avaliar a qualidade, efetividade e eficiência da execução dos serviços de recepção contratados, com foco no cumprimento dos critérios técnicos e operacionais definidos no Termo de Referência SEI nº 26075096/2025.

Este instrumento estabelece indicadores objetivos, metas mensuráveis, métodos de apuração e critérios de pontuação que possibilitam a contratante aferir o desempenho da contratada de forma sistemática e transparente. A pontuação final obtida refletirá diretamente na aplicação de glosas (descontos proporcionais) respeitando os limites definidos neste documento.

O IMR deve ser utilizado como ferramenta de monitoramento contínuo, capaz de detectar eventuais falhas na execução contratual, subsidiar a tomada de decisões por parte da fiscalização e orientar ações corretivas tempestivas por parte da contratada.

Durante a vigência do contrato, a fiscalização técnica designada deverá realizar verificações frequentes (diárias, semanais ou mensais) para avaliar a conformidade da execução do objeto, com base nos indicadores elencados abaixo:

As medições serão realizadas periodicamente, conforme dispositivo contratual, e deverão ser apresentadas à contratada para ciência e eventual apresentação de justificativas em caso de inconformidades. Situações excepcionais devidamente comprovadas poderão ser analisadas pela fiscalização para fins de flexibilização dos impactos sobre a pontuação.

INDICADOR 1 — Execução Técnica dos Serviços

Finalidade:	Avaliar a capacidade técnica do recepcionista na execução das atividades previstas na contratação.
Meta:	100% das atividades executadas conforme previsto no TR e no plano de trabalho.
Impacto:	Essas falhas comprometem o fluxo de atendimento, a imagem da unidade e o bem-estar do usuário, podendo atrasar o acesso ao cuidado.
Forma de verificação:	Observação direta e checklist diário do fiscal.
Frequência:	Diária, com aferição mensal.

Exemplos de não conformidade:

- Recepcionista não realiza cadastro correto do usuário no sistema.
- Encaminha usuário para o setor errado ou fornece informações equivocadas.
- Deixa de acolher adequadamente o paciente em situação de vulnerabilidade.

Cálculo:

Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 ocorrência	10		
1 ocorrência	8		
2 ocorrências	6		
3 ocorrências	4		

4 ocorrências	2	
≥5 ocorrências	0	

INDICADOR 2 — Cobertura de Faltas e Substituições			
Finalidade:	Garantir a manutenção da cobertura dos postos conforme o contrato, especialmente nos casos de faltas, licenças, atestado, demissões.		
Meta:	100% das ausências justificadas e cobertas em até 1 hora.		
Impacto:	Compromete o funcionamento da recepção, sobrecarrega a equipe presente e pode causar filas, atrasos e desorganização.		
Forma de verificação:	Livro de ponto e controle de substituições.		
Frequência:	Diária, aferição mensal.		
Exemplos de não conformidade:			
- O funcionário falta sem substituto enviado até 2h após o comunicado da ausência ou o início da jornada.			
- Substituição enviada sem o devido preparo para o posto designado.			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		
3 falhas	4		
4 falhas	2		
≥5 falhas	0		

INDICADOR 3 — Apresentação e Padronização Visual			
Finalidade:	Assegurar a imagem institucional com uniformes, identificação e higiene.		
Meta:	100% dos recepcionistas uniformizados, identificados e com boa aparência.		
Impacto:	Afeta a imagem institucional da unidade de saúde, transmite descuido e reduz a credibilidade perante os usuários.		
Forma de verificação:	Verificação visual e registros de inconformidades.		
Frequência:	Diária, aferição mensal.		
Exemplos de não conformidade:			
- Recepcionista usando uniforme incompleto, sujo ou desbotado.			
- Ausência de crachá de identificação visível.			
- Má higiene pessoal perceptível.			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		
3 falhas	4		
4 falhas	2		
≥5 falhas	0		

INDICADOR 4 — Atendimento ao Preposto/Supervisor	
Finalidade:	Avaliar a comunicação entre contratada e contratante no que se refere a demandas administrativas, ocorrências e alinhamento de informações, através do preposto/supervisor.
Meta:	100% das demandas atendidas em até 24h.
Impacto:	Prejudica a execução e o acompanhamento do contrato, gera retrabalho, aumenta conflitos e compromete a gestão do serviço, além da ausência de respostas e esclarecimentos
Forma de verificação:	Controle de protocolos, e-mails, registro de solicitações e resposta formal.
Frequência:	Por evento, aferição mensal.
Exemplos de não conformidade:	
<ul style="list-style-type: none">- Falta de resposta a emails/telefonemas dentro do prazo.- Ausência em reuniões agendadas ou envio de documentos incompletos.	

- Demora na correção de falhas notificadas pelo fiscal.

Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		
3 falhas	4		
4 falhas	2		
≥5 falhas	0		

INDICADOR 5 — Postura e Conduta Profissional			
	Avaliar a postura, cortesia, ética e comunicação do recepcionista no exercício da função		
Finalidade:	Garantir o bom relacionamento com a equipe e os demais envolvidos na prestação do serviço		
Meta:	≥90% de avaliação positiva.		
Impacto:	Condutas inadequadas prejudica a integração, geram conflitos e sobrecarregam outros profissionais, afetando o clima organizacional e a eficiência coletiva.		
Forma de verificação:	Observação direta e pesquisa informal com a equipe		
Frequência:	Por evento, aferição mensal		
Exemplos de não conformidade:			
- Falta de discrição ao tratar dados pessoais ou situações sensíveis;			
- Uso de linguagem inadequada (palavrões, ironias, tom hostil);			
- Discussões ou conflitos com a equipe;			
- Postura corporal inadequada ou uso indevido de celular;			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		
3 falhas	4		
4 falhas	2		
≥5 falhas	0		

INDICADOR 6 — Satisfação do Usuário Final			
Finalidade:		Medir o grau de satisfação do público atendido quanto ao acolhimento, cordialidade, agilidade e orientação recebida na recepção.	
Meta:		≤2% de reclamações relevantes.	
Impacto:		Compromete a imagem do serviço público de saúde e a confiança do cidadão.	
Forma de verificação:		Pesquisa informal com usuários, registros da ouvidoria, relatos verbais.	
Frequência:		Por evento, aferição mensal	
Exemplos de não conformidade:			
- “Fui mal atendido, a recepcionista foi grossa.”			
- “Não sabiam me informar o horário do médico.”			
- “Fiquei esperando e ninguém me chamou.”			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		

INSTRUMENTO DE MEDICAÇÃO DO RESULTADO - IMR 26075109

SEI 25.C.159073-7 / pg. 3

3 falhas	4	
4 falhas	2	
≥5 falhas	0	

INDICADOR 7 — Assiduidade e Pontualidade			
Finalidade:	Verificar se os colaboradores cumprem sua jornada no horário estabelecido, sem atrasos, saídas antecipadas ou faltas injustificadas (sem justificativa legal)		
Meta:	100% de pontualidade e comparecimento.		
Impacto:	Afeta a continuidade do atendimento e a eficiência da unidade, além de aumentar a sobrecarga da equipe.		
Forma de verificação:	Ponto eletrônico, folha de presença, observação direta do fiscal.		
Frequência:	Diária, com aferição mensal.		
Exemplos de não conformidade:			
- Chegadas após o horário reincidentemente.			
- Abandono de posto (o colaborador se ausenta do local de trabalho durante o expediente, sem qualquer justificativa).			
- Faltas sem aviso prévio ou justificativa.			
- Intervalos intrajornada prolongados indevidamente.			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
1 falha	8		
2 falhas	6		
3 falhas	4		
4 falhas	2		
≥5 falhas	0		

INDICADOR 8 — Pagamento de Salários e Benefícios			
Finalidade:		Garantir a regularidade trabalhista, no que se refere ao pagamento da remuneração devida no prazo legal, assim como a concessão de benefícios.	
Meta:		Nenhum atraso nos pagamentos mensais.	
Impacto:		Gera insatisfação do colaborador, alta rotatividade, afetando diretamente a continuidade dos serviços.	
Forma de verificação:		Questionar o colaborador se há alguma inconformidade	
Frequência:		Mensal.	
Exemplos de não conformidade:			
- Pagamento de salário após o 5º dia útil.			
- Atraso no vale-transporte, alimentação ou FGTS.			
- Dia de atestado descontado do pagamento, equivocadamente.			
Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	20		
≥1 falha	0		

INDICADOR 9 — Comprometimento com a LGPD	
Finalidade:	Assegurar que os recepcionistas atuem em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo sigilo, segurança e uso adequado das informações dos usuários.
Meta:	100% de conformidade no tratamento de dados pessoais e sensíveis, sem ocorrências de exposição indevida, vazamento ou uso inadequado de informações.
Impacto:	O descumprimento da LGPD compromete a privacidade do paciente, expõe a instituição a sanções legais e administrativas, prejudica a confiança dos usuários e pode gerar responsabilização civil da contratada e do ente público.
Forma de verificação:	Questionar o colaborador se há alguma inconformidade
Frequência:	Mensal.
Exemplos de não conformidade:	
- Comentar dados clínicos do paciente em local público;	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR 26075109	
SEI 25.0.159073-7 / pg. 4	

- Deixar computador, sistema ou documentos acessíveis a pessoas não autorizadas;
- Entregar ficha ou documento a terceiros sem autorização;
- Informar dados pessoais por telefone sem verificação de identidade.

Cálculo:			
Ocorrência	Nota	Descrição	Resultado
0 falha	10		
≥1 falha	0		

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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










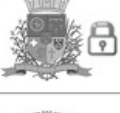


A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador.

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

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 70 a 79 pontos	80% do valor previsto	0,80
De 50 a 69 pontos	70% do valor previsto	0,70
Abaixo de 50 pontos	60% do valor previsto	0,60

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]

A avaliação **abaixo de 50 pontos** poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato.

		Documento assinado eletronicamente por Ivosney Joao Leite Bueno, Coordenador(a) , em 11/07/2025, às 13:56, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
		Documento assinado eletronicamente por Barbara Maria Moreira Schneider, Coordenador(a) , em 11/07/2025, às 16:14, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
		Documento assinado eletronicamente por Anderson Viebranz, Gerente , em 17/07/2025, às 09:06, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
		Documento assinado eletronicamente por Dieneffe do Nascimento Laurindo, Coordenador(a) , em 17/07/2025, às 09:21, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
		Documento assinado eletronicamente por Jane Batista Martins Farias, Coordenador(a) , em 17/07/2025, às 09:23, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.
		Documento assinado eletronicamente por Jocelita Cardozo Colagrande, Diretor (a) Executivo (a) , em 17/07/2025, às 17:04, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



verificador **26075109** e o código CRC **00F4493A**.

Rua Doutor João Colin, 2719 - Bairro Santo Antônio - CEP 89218-035 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

25.0.159073-7

26075109v3