

ANEXO A

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Contrato de locação de equipamentos de hematologia e coagulação

1. Objetivo

Estabelecer critérios objetivos para avaliação do desempenho da CONTRATADA na prestação dos serviços de locação, manutenção e suporte técnico de equipamentos de hematologia e coagulação, vinculando o resultado à eventual aplicação de glosas e penalidades.

2. Metodologia de avaliação

A avaliação será realizada mensalmente pelo fiscal do contrato, com base em indicadores de desempenho, registros operacionais, ordens de serviço, relatórios técnicos e controles internos do laboratório (ANEXO A).

3. Indicadores de desempenho

3.1 Disponibilidade dos equipamentos

Indicador: Percentual de tempo em que os equipamentos permanecem operacionais.

Meta: $\geq 98\%$

Cálculo: $(\text{Tempo total disponível} - \text{tempo de indisponibilidade}) \div \text{tempo total} \times 100$

Critério de avaliação:

- $\geq 98\% \rightarrow$ Conforme
- 95% a 97,9% \rightarrow Parcialmente conforme
- $< 95\% \rightarrow$ Não conforme

3.2 Tempo de atendimento técnico

Indicador: Prazo para início do atendimento após abertura de chamado.

Meta: ≤ 4 horas

Critério de avaliação:

- Até 4h \rightarrow Conforme
- 4h a 8h \rightarrow Parcial
- 8h \rightarrow Não conforme

3.3 Tempo de solução de falhas

Indicador: Prazo para restabelecimento do funcionamento.

Meta: ≤ 24 horas

Critério de avaliação:

- Até 24h \rightarrow Conforme
- 24h a 48h \rightarrow Parcial
- 48h \rightarrow Não conforme

3.4 Fornecimento de insumos

Indicador: Regularidade no fornecimento de reagentes e consumíveis.

Meta: 100% de abastecimento contínuo

Critério de avaliação:

- Sem falta → Conforme
- Falta pontual sem impacto → Parcial
- Falta com impacto → Não conforme

3.5 Controle de qualidade

Indicador: Disponibilidade e conformidade dos controles de qualidade interno.

Meta: 100% dos dias com controle realizado

Critério de avaliação:

- 100% → Conforme
- $\geq 95\%$ → Parcial
- $< 95\%$ → Não conforme

3.6 Interfaceamento e sistema

Indicador: Funcionamento do interfaceamento bidirecional de dados.

Meta: Operante continuamente

Critério de avaliação:

- Sem falhas → Conforme
- Falhas intermitentes → Parcial
- Inoperante → Não conforme

3.7 Treinamento e suporte técnico

Indicador: Atendimento às demandas de treinamento e suporte técnico.

Meta: 100% das solicitações atendidas

Cálculo: (Número de solicitações atendidas no prazo ÷ número total de solicitações) × 100

Critério de avaliação:

- $\geq 100\%$ dentro do prazo → Conforme
- 90% a 99% dentro do prazo → Parcialmente conforme
- $< 90\%$ dentro do prazo → Não conforme

4. Sistema de pontuação

| Situação | Pontuação |
|-----------------------|-----------|
| Conforme | 10 pontos |
| Parcialmente conforme | 5 pontos |
| Não conforme | 0 pontos |

5. Cálculo do resultado

- Soma dos pontos obtidos ÷ total de pontos possíveis × 100

6. Faixas de desempenho e consequências

| Desempenho (%) | Classificação | Consequência |
|----------------|----------------|--------------------|
| $\geq 90\%$ | Adequado | Pagamento integral |
| 80% a 89% | Regular | Advertência |
| 70% a 79% | Insatisfatório | Glosa de até 10% |
| $< 70\%$ | Crítico | Glosa + sanções |

7. Penalidades e Glosas

O não atendimento dos indicadores poderá ensejar:

- Aplicação de glosas proporcionais
- Advertência formal
- Multas contratuais
- Outras sanções previstas no contrato

8. Disposições finais

A aferição dos indicadores será registrada em relatório mensal, devendo a CONTRATADA ser formalmente notificada em caso de não conformidades, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

ANEXO A

Tabela 1. Avaliação mensal do desempenho da empresa contratada para o serviço de locação do equipamento de hematologia e coagulação

Mês de referência: _____

| Crítérios | Indicadores de desempenho | Critério de avaliação | Pontuação |
|------------------|----------------------------------|------------------------------|------------------|
| 1 | Disponibilidade dos equipamentos | | |
| 2 | Tempo de atendimento técnico | | |
| 3 | Tempo de solução de falhas | | |
| 4 | Fornecimento de insumos | | |
| 5 | Controle de qualidade | | |
| 6 | Interfaceamento e sistema | | |
| 7 | Treinamento e suporte técnico | | |

Sistema de pontuação conforme critério de avaliação

- Conforme: 10 pontos
- Parcialmente conforme: 5 pontos
- Não conforme: 0 pontos

Cálculo do resultado: soma dos pontos obtidos ÷ 70 × 100 = (%) de desempenho

Resultado: _____

Classificação: _____

Consequência: _____

Curitiba, de de .

Fiscal do contrato