



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
HOSPITAL GERAL DE JUIZ DE FORA
(H MIL 1ª CL/1920)

PREGÃO ELETRÔNICO 90008/2024
(Processo Administrativo 64580.003112/2024-05)

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de empresa especializada para o serviço de Outsourcing de impressão, com fornecimento de impressoras, sem papel e sem dedicação de mão de obra exclusiva.

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

Indicador	
Nº 01 - Prazo de atendimento de troca de cartuchos das impressoras	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão
Meta a cumprir	100% das chamadas atendidas
Instrumento de medição	Livro de ocorrência
Forma de acompanhamento	Relatórios e e-mails
Periodicidade	Semanal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de atendimento sobre o total de chamadas ocorridas
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	100% atendimento das chamadas de solicitações Abaixo de 100% não haverá pagamento proporcional
Sanções	Até 90% da meta - Advertência
	De 80% a 89% da meta - Multa, de acordo com o percentual previsto no subitem nº 17.2.2 deste TR
	De 50% a 79% da meta - Suspensão/Impedimento de contratar
	Abaixo de 50% meta - Rescisão de contrato
Observações	

Nº 02 - Prazo de atendimento de manutenção das impressoras	
Item	Descrição
Finalidade	Evitar falhas desnecessárias por parte da CONTRATADA
Meta a cumprir	100% das entregas sem atrasos, por falha da CONTRATADA
Instrumento de medição	Livro de ocorrências
Forma de acompanhamento	Relatórios e e-mails
Periodicidade	Semanal
Mecanismo de Cálculo	Percentual de atraso sobre o valor total de chamadas (solicitações)
Início da Vigência	Data de início da vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	100% da meta do valor da OS Abaixo de 100% não haverá pagamento proporcional
Sanções	De 35% a 44,99% da meta - Advertência
	De 45% a 69,99% da meta - Multa de de acordo com o percentual previsto no subitem nº 18.2.2 deste TR
	De 70% a 80% da meta - Suspensão/Impedimento de contratar
	Acima de 80% da meta - Rescisão de contrato
Observações	

Período da Avaliação: ____/____/____ a ____/____/____.

FISCAL DO CONTRATO

REPRESENTANTE DA EMPRESA