



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
CMSE 2ª RM
HOSPITAL MILITAR DE ÁREA DE SÃO PAULO
(Hospital Militar de 3ª Classe de São Paulo/1890)**

INDICADORES DE DESEMPENHO PARA MENSURAÇÃO DO IMR DE SERVIÇO

Indicador 01 - Tempo Médio de Atendimento (TMA)	
Finalidade	Garantir a celeridade no Atendimento Técnico dos Chamados demandados pela Instituição.
Meta a cumprir	24 horas / 2 horas (chamados emergenciais)
Instrumento de medição	Registro de chamado por escrito
Forma de acompanhamento	Relatório de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$TMA = (\sum TA) / N$ Onde: TMA = Tempo Médio de Atendimento, em horas. TA = Tempo de Atendimento, é o período em horas transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e o primeiro Atendimento Técnico relativo a este chamado. $\sum TA$ = Somatório dos Tempos de Atendimento das Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva. N = Quantidade de Ordens de Serviço Internas Executadas de Manutenção Corretiva.
Início de vigência	A partir do início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$TMA \leq \text{meta a cumprir}$ – Sem redução do Valor do Serviço $TMA > \text{meta a cumprir}$ – 4 % a menos do Valor do Serviço
Sanções	$TMA > 1,5 \times \text{meta a cumprir}$ – aplicar Advertência $TMA > 2 \times \text{meta a cumprir}$ – aplicar Advertência e Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial.

Indicador 02 - Tempo Médio de Reparo (TMR)	
Finalidade	Garantir a celeridade na Execução dos Chamados Técnicos demandados pela Instituição, devido à criticidade dos equipamentos.
Meta a cumprir	2 (dois) dias corridos (48 h)
Instrumento de medição	Registro de chamado por escrito
Forma de acompanhamento	Relatório de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$TMR = (\sum TR) / N$ Onde: TMR = Tempo Médio de Reparo, em dias corridos. TR = Tempo de Reparo, é o período em dias transcorrido entre a abertura do Chamado Técnico e a Execução da respectiva Ordem de Serviço deste chamado. $\sum TR$ = Somatório dos Tempos de Reparo das Ordens de Serviço Executadas de Manutenção Corretiva. N = Quantidade de Ordens de Serviço Executadas de Manutenção Corretiva.
Início de vigência	A partir do início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$TMR \leq 2$ dias – Sem redução do Valor do Serviço $2 < TMR \leq 4$ dias – 3% a menos do Valor do Serviço $TMR > 4$ dias – 6% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$TMR > 7$ dias – aplicar Advertência $TMR > 10$ dias – aplicar Advertência, Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial, e rescisão contratual. Considerações: Quando houver aquisições de peças e Serviços externos; Quando houver demandas por consultas técnicas.

Indicador 03 - Performance de Manutenção Programada (PMP)	
Finalidade	Garantir a execução, conforme programado, do Plano de Manutenção Preventiva.
Meta a cumprir	90%
Instrumento de medição	Registro de chamado por escrito
Forma de acompanhamento	Relatório de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$PMP = (ME / MP) \times 100$ Onde: PMP = Performance de Manutenção Programada, em %. ME = Quantidade de Manutenções Programadas executadas no período; MP = Quantidade de Manutenções Programadas planejadas para o período;
Início de vigência	A partir do início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$PMP \geq 90\%$ – Sem redução do Valor do Serviço 85% a 90% – 4% a menos do Valor do Serviço $PMP < 85\%$ – 8% a menos do Valor do Serviço
Sanções	$PMP < 80\%$ – aplicar Advertência $PMP < 75\%$ – aplicar Advertência, Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial, e rescisão contratual.

Indicador 04 - Percentual de manutenção executada (PME)	
Finalidade	Garantir a execução da grande maioria dos Chamados Técnicos demandados pela instituição.
Meta a cumprir	90%
Instrumento de medição	Registro de chamado por escrito
Forma de acompanhamento	Relatório de registros
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$PME = (ME / N) \times 100$ Onde: PME = Percentual de Manutenção Executada, em %. ME = Quantidade de Ordens de Serviço Executadas. N = Quantidade de Ordens de Serviço.
Início de vigência	A partir do início do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	PME ≥ 90% – Sem redução do Valor do Serviço PME < 90% – 4% a menos do Valor do Serviço
Sanções	PME < 85% – aplicar Advertência PME < 80% – aplicar Advertência, Multa, 0,2% até 4,1% pela inexecução parcial, e rescisão contratual.