

IMR

INDICADOR 1 - Atendimento para assistência técnica corretiva

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento de assistência técnica corretiva no prazo de até 4 (quatro) horas
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5.242/43
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
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 25 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 2 - Atendimento para assistência técnica operacional

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento e a alteração de configuração em até 72 (setenta e duas) horas úteis
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Por evento / constatação
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
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 25 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 3 - Atendimento normal (aquele que não acarretará na interrupção da comunicação telefônica do HNMD.)

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas, excetuando-se sábados, domingos e feriados
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 25 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

INDICADOR 4 - Atendimento Emergencial (aquele que deverá ser realizado aos sábados, domingos)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento em até 8 (oito) horas após solicitação
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato
Periodicidade	Por evento / solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 25 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento
Observações	

TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 85 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 84 pontos	95% do valor previsto	0,95
Abaixo de 80 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20 ____.

FERNANDO DE AMORIM SEABRA
Primeiro-Tenente (EN) Encarregado da Divisão de Engenharia Elétrica

MARINHA DO BRASIL
HOSPITAL NAVAL MARCÍLIO DIAS
DEPARTAMENTO DE INTENDÊNCIA
DIVISÃO DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO

ANEXO III – ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

INDICADOR 1 - Atendimento para Assistência Técnica Operacional		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o atendimento e a alteração de configuração em até 72 (setenta e duas) horas	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês	
Instrumento de medição	Solicitação de serviço	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato	
Periodicidade	Aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 30 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto	
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento	
Observações		
INDICADOR 2 - Atendimento para Assistência Técnica Corretiva Normal		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas, excetuando-se sábados, domingos e feriados. Situações que não acarretarão na interrupção da comunicação telefônica do HNMD.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês	
Instrumento de medição	Solicitação de serviço	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato	
Periodicidade	Aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 30 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto	
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento	
Observações	A solicitação de serviço poderá ser realizada pela contratada por telefone ou e-mail, conforme estabelecido no Termo de Referência.	
INDICADOR 3 - Atendimento para Assistência Técnica Corretiva Emergencial		
ITEM	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Garantir o atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas, nos dias úteis de 18:00h às 22:00h; e aos sábados, domingos e feriados, das 8:00 h às 22:00 h.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso no mês	
Instrumento de medição	Solicitação de serviço	
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo Fiscal do Contrato	
Periodicidade	Aferição mensal do resultado	
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta	
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço	
Faixa de ajustes no pagamento	Sem atraso = 40 pontos 1 resposta com atraso = 20 pontos 2 resposta com atrasos = 0 ponto	
Sanções	Ver Tabela de Ajuste de Pagamento	
Observações	A solicitação de serviço poderá ser realizada pela contratada por telefone ou e-mail, conforme estabelecido no Termo de Referência.	
TABELA DE AJUSTE DE PAGAMENTO		
FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
Abaixo de 70 pontos	90% do valor previsto + multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2025.

CAROLINA FELIZARDO de Moraes da Silva
Primeiro-Tenente (RM2-S)
Ajudante da Divisão de Alimentação e Nutrição
Requisitante