

ANEXO A - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é uma ferramenta na qual é formalizado o nível da prestação de serviço que será exigido da contratada e que garanta níveis específicos de performance e confiabilidade.

Os indicadores de performance não são vistos como meros instrumentos para penalizar a Contratada, mas como forma para possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados.

Os resultados do IMR indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.

INTRODUÇÃO

- I. O processo **23525.009974/2023-30** foi aberto com a finalidade de Contratação de empresa especializada prestadora do serviço de manutenção corretiva e reparativa em nefroscópios e ureteroscópios para procedimentos cirúrgicos, a fim de atender a demanda do Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM).
- II. Deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização o controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios, referentes aos meses em forem prestados os serviços. Tais relatórios servirão para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

REGRAS GERAIS

1. As ocorrências, descritas na tabela de ocorrências, serão registradas (anotadas) pela CONTRATANTE, que ao fim do mês, notificará a CONTRATADA sobre eventual desconto/glosa na fatura do mês do serviço prestado calculado com base na tabela de indicadores, de forma a considerar as ocorrências descritas na tabela deste anexo.
2. A cada mês em que for prestado o serviço será apurado o somatório da pontuação decorrente dos registros de ocorrências para eventual aplicação dos descontos (glosas).
3. A cada notificação, a contratada poderá ter direito de emitir justificativa, conforme o caso, com prazo indicado no documento (ofício).
4. Caso as alegações sejam provenientes de situações impeditivas, como as decorrentes de caso fortuito ou força maior, o fiscal técnico e/ou a equipe de fiscalização poderá acolher a justificativa.
5. A cada aplicação de desconto, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade na aplicação.
6. Os descontos aplicados incidirão como glosa na fatura/nota fiscal do mês de referência dos serviços prestados.
7. Indicadores de resultado que se julgarem necessários, podem ser incorporados e/ou suprimidos do contrato, a qualquer tempo, desde que em comum acordo entre as partes.

INDICADOR I: Tempo de Reparo (TR) Prazo estabelecido: <u>até 40 (quarenta) dias corridos</u>	
Finalidade	Aferir se os reparos e consertos foram realizados dentro do prazo estabelecido
Meta a Cumprir	TR = 100%, ou seja, totalidade de reparos realizados dentro do prazo estabelecido
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção corretiva
Forma de Acompanhamento	Através do relatório gerado pelo contratante
Periodicidade	Não aplica, devido natureza de execução única de serviço
Mecanismo de Cálculo	TR = Número Total de Equipamentos cujos reparos foram realizados “dentro” do prazo estabelecido / Número Total de Equipamentos a serem reparados
Início da Vigência	Após retirada dos equipamentos para manutenção nas dependências da Contratada
Faixas de Descontos (aplicada sobre nota fiscal do serviço)	TR = 100% → Desconto = 0% TR = 76 a 99% → Desconto = 5% TR = 51 a 75% → Desconto = 10% TR = 00 a 50% → Desconto = 15%

INDICADOR II: Tempo de Atendimento (TA) Prazo estabelecido: <u>05 dias corridos</u>	
Finalidade	Aferir se chamados para reparos e consertos foram atendidos dentro do prazo estabelecido.

Meta a Cumprir	TR = 100%, ou seja, totalidade de reparos realizados dentro do prazo estabelecido
Instrumento de Medição	Relatórios de manutenção corretiva
Forma de Acompanhamento	Através do relatório gerado pelo contratante
Periodicidade	Não aplica, devido natureza de execução única de serviço
Mecanismo de Cálculo	TA = Número Total de Equipamentos cujos atendimentos foram realizados “dentro” do prazo estabelecido / Número Total de Equipamentos a serem atendidos ou retirados
Início da Vigência	Após envio à Contratada da emissão da ordem de fornecimento
Faixas de Descontos (aplicada sobre nota fiscal do serviço)	TA = 100% → Desconto = 0% TA = 76 a 99% → Desconto = 5% TA = 51 a 75% → Desconto = 10% TA = 00 a 50% → Desconto = 15%