



**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO MARANHÃO HU-UFMA**

Setor de Tecnologia da Informação e Saúde de Digital - SETISD
R. Barão de Itapari, 227 - Centro, São Luís - MA, 65020-070

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Os níveis mínimos de serviço são critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

A CONTRATANTE verificará mensalmente o cumprimento, por parte da CONTRATADA, dos níveis mínimos de serviço por meio das rotinas de fiscalização do contrato, da análise do relatório gerencial de serviços e das evidências registradas dos serviços prestados.

O prazo de carência para adaptação e início da avaliação por meio de indicadores será de 30 dias.

São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

INDICADOR Nº 1: ATRASO NA ENTREGA (IAE)	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE $\leq$ 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.)
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS), Termo de Recebimento Provisório e Definitivo.
Forma de acompanhamento	A avaliação será realizada por meio da verificação da data de entrega constante na Ordem de Serviço (OS) e da data de recebimento provisório das licenças.

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO MARANHÃO HU-UFMA**

Setor de Tecnologia da Informação e Saúde de Digital - SETISD
R. Barão de Itapari, 227 - Centro, São Luís - MA, 65020-070

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Periodicidade	por Ordem de Serviço (OS)
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$TEX = (DDE - DDE)$ Onde: TEX = Tempo de execução (quantidade de dias entre o envio da OS e o recebimento provisório). DDE = Data definida para entrega das licenças constante na Ordem de Serviço (OS). DDE = Data efetiva da entrega das licenças.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores iguais ou inferiores a 0 (zero) – Pagamento integral da OS; De 1 a 15 (dias de atraso) – Glosa de 5% sobre o valor da OS. De 16 a 20 (dias de atraso) – Glosa de 10% sobre o valor da OS. De 21 a 30 (dias de atraso) - Glosa de 15% sobre o valor da OS; Acima de 30 (dias de atraso) – Será aplicada a multa de 3% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior.

INDICADOR Nº 2: SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)

Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento
Meta a cumprir	SAP => 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.



**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL
DO MARANHÃO HU-UFMA**

Setor de Tecnologia da Informação e Saúde de Digital - SETISD
R. Barão de Itapari, 227 - Centro, São Luís - MA, 65020-070

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$SAP = (QAP/QTA) \times 100$ Onde: QAP= Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo. QTA= Quantidade total de chamados atendidos.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da OS; De 84% a 89,99% – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 78% a 83,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS; De 72% a 77,99% - Glosa de 5% sobre o valor da OS; Abaixo de 71,99% – Será aplicada a multa de 1% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior.