

ANEXO A - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. Objetivo

O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem por finalidade aferir a qualidade da prestação dos serviços contratados e subsidiar eventual aplicação de glosas ou sanções, observados os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.

2. Metodologia de Avaliação

A avaliação será realizada mensalmente pela Fiscalização Técnica da CONTRATANTE, com base em registros de chamados, relatórios de disponibilidade, relatórios de bilhetagem e demais evidências técnicas produzidas durante a execução contratual.

3. Indicadores de Desempenho

Indicador 1 – Disponibilidade Mensal dos Serviços

Peso: 50%

Meta: $\geq 99,5\%$

Fórmula:

$$\text{Disponibilidade (\%)} = \left[\frac{(\text{Tempo Total do Período} - \text{Tempo de Indisponibilidade})}{\text{Tempo Total do Período}} \right] \times 100$$

Faixas de Atendimento:

Igual ou superior a 99,5%: 100 pontos

Entre 99,0% e 99,49%: 80 pontos

Entre 98,0% e 98,99%: 50 pontos

Inferior a 98,0%: 0 pontos

Indicador 2 – Cumprimento do SLA de Reparo

Peso: 30%

Meta: 100% dos chamados críticos solucionados em até 4 horas.

Fórmula:

$$\text{SLA (\%)} = \left(\frac{\text{Chamados solucionados dentro do prazo}}{\text{Total de chamados críticos}} \right) \times 100$$

Faixas de Atendimento:

Igual ou superior a 98%: 100 pontos

Entre 90% e 97,99%: 80 pontos

Entre 80% e 89,99%: 50 pontos

Inferior a 80%: 0 pontos

*Considera-se chamado crítico qualquer ocorrência que resulte na indisponibilidade total do Entroncamento SIP, impossibilite o recebimento ou realização de chamadas pela CONTRATANTE ou comprometa mais de 50% da capacidade contratada de canais simultâneos.

*Na inexistência de chamados críticos no período de avaliação, o indicador será considerado

Av. Brasília, s/n, Novo Horizonte, Lagarto – SE, CEP: 49.400-000

(79) 3632-2114

CNPJ: 15.126.437/0031-69

integralmente atendido, atribuindo-se 100 pontos.

Indicador 3 – Entrega da Documentação de Faturamento e Bilhetagem

Peso: 20%

Meta: Entrega integral e tempestiva dos documentos exigidos no Termo de Referência.

Faixas de Atendimento:

Entrega completa da documentação no prazo previsto no item 9.2 do Termo de Referência:

100 pontos

Entrega com inconsistências sanadas em até 5 dias úteis: 80 pontos

Entrega incompleta ou fora do prazo: 0 pontos

4. Cálculo do Índice de Desempenho Mensal (IDM)

$$\text{IDM} = (I1 \times 0,50) + (I2 \times 0,30) + (I3 \times 0,20)$$

Onde:

I1 = Pontuação do Indicador 1

I2 = Pontuação do Indicador 2

I3 = Pontuação do Indicador 3

*O IDM será calculado com duas casas decimais, sem arredondamento intermediário dos indicadores.

5. Faixas de Resultado e Glosas

IDM Obtido	Resultado	Glosa sobre a parcela mensal
≥ 98 pontos	Adequado	Sem glosa
90 a 97,99 pontos	Regular	1%
80 a 89,99 pontos	Insatisfatório	3%
70 a 79,99 pontos	Deficiente	5%
< 70 pontos	Crítico	10%

5.1. A aplicação de glosa por desempenho não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente quando caracterizada infração específica.

5.2. A glosa decorrente da apuração do IDM será aplicada sobre o valor mensal faturado da parcela fixa dos serviços, sendo descontada diretamente da fatura subsequente ou da própria fatura do período avaliado, quando operacionalmente possível.

5.3. As glosas decorrentes do IMR possuem natureza de ajuste de pagamento vinculado ao desempenho do serviço e não se confundem com as penalidades administrativas previstas no Capítulo 19 deste Termo de Referência.

5.4. Para fins de cálculo da disponibilidade não serão considerados os eventos excluídos no item 6.3.4 do Termo de Referência.

ANEXO B- MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

A empresa _____ (nome empresaria do licitante), inscrita no CNPJ de nº _____ com sede na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, infra-assinado, portador da Carteira de Identidade nº _____ e CPF nº _____, DECLARA que visitou, na data e horário abaixo discriminado, as áreas do Hospital Universitário Monsenhor João Batista de Carvalho Daltro – HUL/UFS/EBSERH/HU BRASIL e UFS/LAGARTO, a fim de inspecionar as instalações e realizar vistoria técnica das áreas onde serão executados os serviços objeto de PREGÃO ____/____, tomando ciência de todos os detalhes, informações e condições necessárias à elaboração da proposta e SE COMPROMETENDO a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, do Termo de Referência e dos demais anexos que compõem o processo de PREGÃO.

Declaramos ainda, que não alegaremos posteriormente o desconhecimento de fatos evidentes à época da vistoria para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que viermos a celebrar, caso a nossa empresa seja a vencedora.

Lagarto/SE, _____ de _____ de 2026

(Assinatura do(a) representante do HUL/UFS/EBSERH)

(Assinatura do representante legal)

ANEXO C - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA

A empresa _____ (nome empresaria do licitante), inscrita no CNPJ de nº _____ com sede na (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, infra-assinado, portador da Carteira de Identidade nº _____ e CPF nº _____, DECLARA que OPTOU POR NÃO REALIZAR A VISTORIA aos locais onde serão prestados o objeto do PREGÃO ____/____, e que ASSUME TODO E QUALQUER RISCO por esta decisão e SE COMPROMETE a prestar fielmente os serviços nos termos do Edital, do Termo de Referência e dos demais anexos que compõem o processo de PREGÃO.

Declaramos ainda que não alegaremos posteriormente o desconhecimento de fatos evidentes para solicitar qualquer alteração do valor do contrato que viermos a celebrar, caso a nossa empresa seja a vencedora.

Lagarto/SE, _____ de _____ de 2026

(Assinatura do representante legal)