

**ANEXO I –
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO**

IMR – 01	
Incidentes não críticos: Atendimento em até 6h	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o menor tempo de atendimento para problemas que afetam a experiência do usuário, mas não comprometem o funcionamento global do sistema, como erro em relatórios, falha na interface de um módulo específico ou dificuldades no acesso de um usuário.
Meta a cumprir	Índice de atendimento no prazo (IAP) => a 90%
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragens ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelo fiscal do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$IAP = 100 * (Q_{tap} / Q_{tr})$ IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; Q_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no período de referência; Q_{tr} = Somatório do quantitativo total de atendimentos registrado no período de referência.
Início de vigência	A partir da abertura do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal IAP $\geq$ 80% e $<$90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal IAP $\geq$ 70% e $<$80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal IAP $<$70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal

IMR – 02	
Incidentes críticos: Atendimento em até 2h	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o menor tempo de atendimento para falhas que impactam diretamente o funcionamento do hospital, como indisponibilidade total do sistema, falha no banco de dados ou erro crítico em módulos essenciais.
Meta a cumprir	Índice de atendimento no prazo (IAP) => a 90%
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragens ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelo fiscal do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$IAP = 100 * (Q_{tap} / Q_{tr})$ IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; Q_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no período de referência; Q_{tr} = Somatório do quantitativo total de atendimentos registrado no período de referência.
Início de vigência	A partir da abertura do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal IAP $\geq$ 80% e $<$90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal IAP $\geq$ 70% e $<$80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal IAP $<$70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal