

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Para fins de avaliação da execução contratual e da qualidade dos serviços prestados, foram definidos indicadores específicos de desempenho.

Esses indicadores foram elaborados com base nas características operacionais do serviço e nas necessidades institucionais do Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul, permitindo uma aferição objetiva, contínua e transparente da performance da contratada. Os indicadores adotados são:

1. **Disponibilidade e funcionalidade do sistema** – Garantir o funcionamento contínuo da plataforma para gestão coletiva e individual da saúde mental;
2. **Entrega da consultoria de endomarketing conforme cronograma** – Assegurar a elaboração de estratégias de comunicação interna alinhadas à Resolução CNMP nº 265/2023;
3. **Realização e entrega do diagnóstico psicométrico** – Avaliar e mapear fatores e riscos psicossociais com base em instrumentos validados.
4. **Realização e qualidade da capacitação "in company"** – Promover conhecimento sobre saúde mental e habilidades socioemocionais.
5. **Realização da formação de embaixadores** – Capacitar colaboradores para atuação preventiva em saúde mental.
6. **Atendimento conforme demanda** – Garantir acesso aos atendimentos psicoterapêuticos.

Quadro 1 – Relação da pontuação por indicador.

Nº	Indicador	Finalidade	Pontuação Máxima
1	Disponibilidade e funcionalidade do sistema	Garantir o funcionamento contínuo da plataforma para gestão coletiva e individual da saúde mental	20 pontos
2	Entrega da consultoria de endomarketing conforme cronograma	Avaliar e assegurar a elaboração de estratégias de comunicação interna alinhadas à Resolução CNMP nº 265/2023.	20 pontos
3	Realização e entrega do diagnóstico psicométrico	Avaliar e mapear fatores e riscos psicossociais com base em instrumentos validados.	20 pontos
4	Realização e qualidade da capacitação "in company"	Promover conhecimento sobre saúde mental e habilidades socioemocionais.	10 pontos
5	Realização da formação de embaixadores	Capacitar colaboradores para atuação preventiva em saúde mental.	10 pontos
6	Atendimento conforme demanda	Garantir acesso aos atendimentos psicoterapêuticos.	20 pontos

Esses indicadores compõem o Índice de Medição de Resultados (IMR), cuja pontuação total pode variar de 0 (zero) a 100 (cem) pontos. A pontuação obtida mensalmente impactará diretamente o valor a ser pago à contratada, conforme as faixas de ajuste previamente estabelecidas, promovendo a melhoria contínua e a responsabilização pela qualidade dos serviços.

Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

INDICADOR 1: Disponibilidade e funcionalidade do sistema	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o funcionamento contínuo da plataforma para gestão coletiva e individual da saúde mental.
Meta a Cumprir	Disponibilidade mensal, com todas as funcionalidades operacionais.
Instrumento de Medição	Relatórios de disponibilidade e registros de falhas técnicas.
Forma de acompanhamento	Pelo fiscal através da utilização do sistema de software
Periodicidade	Mensal
Mecanismos de Cálculo	Verificação da disponibilidade mensal e número de falhas registradas.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 (uma) ocorrência = 15 pontos 2 (duas) ocorrências = 10 pontos 3 (três) ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 2: Entrega da consultoria de endomarketing conforme cronograma	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Assegurar a elaboração de estratégias de comunicação interna alinhadas à Resolução CNMP nº 265/2023.
Meta a Cumprir	Entrega de plano de endomarketing completo.
Instrumento de Medição	Documentos entregues e validados pelo setor responsável.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal através dos documentos apresentados.
Periodicidade	Semestral
Mecanismos de Cálculo	Verificação da entrega dentro do prazo e conformidade com os requisitos da Resolução.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 (uma) ocorrência = 15 pontos 2 (duas) ocorrências = 10 pontos 3 (três) ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 3: Realização e entrega do diagnóstico psicométrico	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mapear fatores e riscos psicossociais com base em instrumentos validados.
Meta a Cumprir	Entrega dos dados de forma agregada, com recortes demográficos que apresentem pelo menos 5 (cinco) respondentes em cada grupo
Instrumento de Medição	Relatório técnico com escalas validadas e certificado de marca.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal, por meio de conferência documental.
Periodicidade	Anual
Mecanismos de Cálculo	Verificação da entrega do diagnóstico, validade das escalas e conformidade metodológica.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos 1 (uma) ocorrência = 15 pontos 2 (duas) ocorrências = 10 pontos 3 (três) ou mais ocorrências = 0 pontos

INDICADOR 4: Realização e qualidade da capacitação "in company"	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Promover conhecimento sobre saúde mental e habilidades socioemocionais.
Meta a Cumprir	Realização de curso para cada turma de até 25 pessoas e carga horária total de 6 (seis) horas.
Instrumento de Medição	Realização da capacitação dentro do prazo estabelecido e professor com expertise em psicologia (mestrado/doutorado).
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal
Periodicidade	Por turma
Mecanismos de Cálculo	Verificação da carga horária, temas abordados e emissão de certificado.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos 1 (uma) ocorrência: 8 pontos 2 (duas) ocorrências: 5 pontos 3 (três) ou mais ocorrências: 0 pontos

INDICADOR 5: Realização da formação de embaixadores	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Capacitar colaboradores para atuação preventiva em saúde mental.
Meta a Cumprir	Formação de turmas de até 25 pessoas com carga horária de 8h.
Instrumento de Medição	Verificação da carga horária, temas abordados e emissão

	de certificado.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal.
Periodicidade	Mensal
Mecanismos de Cálculo	Verificação da realização da formação, carga horária e emissão de certificado.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 10 pontos 1 (uma) ocorrência: 8 pontos 2 (duas) ocorrências: 5 pontos 3 (três) ou mais ocorrências: 0 pontos

INDICADOR 6: Atendimento conforme demanda	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir acesso aos atendimentos psicoterapêuticos.
Meta a Cumprir	Os serviços e agendamentos deverão estar disponíveis 24h/7 e o prazo máximo entre o agendamento e a realização da consulta será de, no máximo, 2 (duas) horas.
Instrumento de Medição	Relatórios da plataforma e feedback dos usuários.
Forma de acompanhamento	Pelo Fiscal.
Periodicidade	Mensal
Mecanismos de Cálculo	Disponibilidade dos atendimentos e feedback dos usuários.
Início da Vigência	A partir do início da prestação de serviços
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 20 pontos 1 (uma) ocorrência: 15 pontos 2 (duas) ocorrências: 10 pontos 3 (três) ou mais ocorrências: 0 pontos

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

As pontuações de qualidade dos serviços devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme os métodos apresentados nas tabelas de indicadores.

A aplicação dos critérios de avaliação da qualidade resultará em uma pontuação final entre 0 e 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas em cada indicador de desempenho.

Os pagamentos mensais devidos serão ajustados com base na pontuação total do serviço, conforme a tabela e fórmula de cálculo a seguir:

Faixas de Pontuação de Qualidade de Serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do IMR
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93

Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
---------------------	-----------------------	------

Fórmula: Valor devido na fatura mensal = (valor dos serviços) x (fator de ajuste do IMR).

Em caso de reincidência de pontuação **zero (0)** em qualquer indicador de desempenho, o fiscal do contrato deverá comunicar formalmente o gestor responsável, a fim de que seja avaliada a **viabilidade de instauração de procedimento administrativo**. O objetivo será apurar possível descumprimento contratual, podendo resultar na **aplicação das sanções previstas** no contrato, conforme a gravidade e a frequência das ocorrências, **sem prejuízo da aplicação da faixa de ajuste pertinente** ao indicador.

Durante o primeiro mês de prestação dos serviços, será concedido um período de carência com a finalidade de possibilitar à Contratada a realização dos ajustes operacionais necessários à adequada execução dos serviços, bem como permitir ao Contratante o conhecimento, a discussão e a adaptação dos procedimentos de avaliação dos indicadores de desempenho.

Nesse período, os resultados aferidos nos indicadores não repercutirão sobre o valor da fatura, tampouco servirão de fundamento para aplicação de sanções ou para deliberações quanto à eventual prorrogação do contrato.

Durante esse período inicial, o valor devido corresponderá ao valor apurado na medição, ressalvadas as glosas e penalidades decorrentes de inadimplementos contratuais que não estejam relacionados aos indicadores de desempenho.

Os critérios estabelecidos para a avaliação de desempenho não poderão ser modificados sem a expressa anuência da Contratada e somente serão considerados para fins de aferição após o encerramento do período de carência.