

ANEXO IV
MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) define metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA na execução do Contrato. Para tanto, são definidos indicadores objetivamente mensuráveis que buscam aferir e avaliar a qualidade da prestação dos serviços contratados.

2. Condições gerais:

2.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê este documento, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3 O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4 Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5 O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6 Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

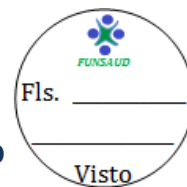
3. O cumprimento do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) condiciona o pagamento dos serviços prestados.

4. Dependendo da criticidade e urgência da demanda, o serviço poderá ser classificado pelos seguintes níveis de prioridade:

- 4.1 EMERGÊNCIA: início de atendimento em no máximo 1h (uma hora);
- 4.2 URGENTE: início de atendimento em no máximo 24hs (vinte e quatro horas);
- 4.3 ALTA: início de atendimento em no máximo 3 (três) dias;
- 4.4 MÉDIA: início de atendimento em no máximo 7 (sete) dias;
- 4.5 BAIXA: início de atendimento em no máximo 15 (quinze) dias;

5. A contagem do prazo de atendimento poderá ser suspenso ou prorrogado pela FUNSAUD mediante solicitação da CONTRATADA acompanhada de justificativa e programação.

6. Indicadores de nível de serviço.



6.1 Indicadores definem o nível de serviço inicialmente exigido e que deve ser cumprido pela CONTRATADA. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores de nível de serviço poderão ser revistos, mediante acordo entre as partes.

6.2 A avaliação do nível de serviço será feita por ordem de serviço pela CONTRATANTE por meio do indicador denominado “Nota de Avaliação do Serviço” (NAS).

6.3 A Nota Mensal de Avaliação será calculada a partir do registro de ocorrências, que determinará a perda de pontos por parte da CONTRATADA considerando o impacto de criticidade de cada ocorrência, conforme a fórmula abaixo e a tabela de ocorrências a seguir:

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS		
% DE ATENDIMENTOS REALIZADOS	DESCONTO SOBRE O VALOR DA FATURA	
	%	% APLICADO
De 98 a 100% do estimado mensal	0% da fatura	
De 95 a 97,9% do estimado mensal	2% da fatura	
De 92 a 94,9% do estimado mensal	4% da fatura	
De 90 a 91,9% do estimado mensal	6% da fatura	

Abaixo de 89,9%: serão aplicadas medidas sancionatórias, conforme artigo 156 da lei 14.133/21.

ASPECTOS TÉCNICOS					
DESCRIÇÃO	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO
Presteza no atendimento dos pacientes					
Qualidade técnica sobre as atividades realizadas no âmbito hospitalar					
Assiduidade na entrega dos laudos					
Regularidade no cumprimento do serviço programado junto à fiscalização					
Cordialidade dos profissionais					

A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota de Avaliação de Serviço (NAS) maior ou igual a 9,0.

7. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:



7.1 Simples notificação, quando a Nota de Avaliação de Serviço NAS for menor que 9,0 e maior ou igual a 8,0.

7.2 Desconto de 1% do valor faturado (mensal) a cada ponto perdido, quando a NAS for menor que 8,0 e maior ou igual a 5,0;

7.3 Desconto de 5% do valor faturado (mensal), quando a NAS for inferior a 5,0.

7.4 Os descontos acima definidos incidirão sobre o valor total da Nota Fiscal.

8. A aplicação destes índices de desconto é instrumento de gestão contratual e não configura sanção. A Contratante poderá ainda, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

Dourados, ____de _____de 2024.

Fiscal Técnico