

## ANEXO IV

### IMR (INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO) Modelo de Avaliação de Execução dos Serviços

#### AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Após cada período mensal de prestação dos serviços, o desempenho da CONTRATADA será avaliado, ficando autorizada a CONTRATANTE, com base nessa avaliação, a efetuar glosas no respectivo pagamento mensal, baseadas na métrica pela atribuição de pontuação, de acordo com as tabelas 1 e 2 a seguir indicadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades estabelecidas no contrato e na legislação.

Tabela 1 – Glosa contratual	
Pontuação Total	Correspondência
0	Não haverá glosa
1 a 5	1% sobre o valor mensal do contrato
6 a 10	2% sobre o valor mensal do contrato
11 a 15	5% sobre o valor mensal do contrato
16 a 20	10% sobre o valor mensal do contrato
21 ou superior	20% sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2 – Pontuação para aplicação das glosas		
Item	Descrição da Ocorrência	Pontuação Máxima
<b>I. CLÍNICA MÉDICA</b>		
1	Inexecução total ou parcial de atendimentos médicos em clínica geral (avaliação diagnóstica, prescrição terapêutica, definição de condutas).	3
2	Não atendimento imediato às intercorrências clínicas e/ou não prestação de primeiros socorros no local, ou encaminhamento inadequado.	5
3	Falha no acompanhamento clínico de casos recorrentes ou que demandem monitoramento contínuo.	1
4	Ausência de orientação médica aos servidores e/ou apoio à família, quando necessário.	1
5	Não indicação de encaminhamentos para recursos da rede pública ou privada de atenção psicossocial, conforme avaliação clínica.	1
6	Falha na elaboração de registros médicos em prontuário clínico, relatórios e documentos pertinentes.	2
7	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
8	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>II. ENFERMAGEM</b>		
9	Inexecução total ou parcial de acolhimento e triagem clínica.	3
10	Falha na execução de procedimentos de enfermagem (administração de medicamentos, curativos, controle glicêmico, aferição de pressão arterial, aplicação de vacinas, etc.).	3
11	Não atendimento imediato às intercorrências clínicas e/ou não prestação de primeiros socorros no local.	5
12	Falha na elaboração de registros em prontuário e demais documentos.	2
13	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1

14	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>III. PSQUIATRIA</b>		
14	Inexecução total ou parcial de atendimentos psiquiátricos (prevenção, diagnóstico, tratamento, acompanhamento).	3
15	Falha no acompanhamento longitudinal dos servidores, inclusive em situações de crise.	3
16	Não apoio na reintegração de servidores ao ambiente de trabalho.	2
17	Não atendimento imediato às intercorrências clínicas e/ou não prestação de primeiros socorros psiquiátricos no local.	5
18	Ausência de orientação à família dos servidores, quando pertinente ao processo terapêutico.	1
19	Não indicação de encaminhamentos para recursos da rede pública ou privada de atenção psicossocial.	1
20	Falha na elaboração de registros em prontuário, laudos técnicos, pareceres e demais documentos.	2
21	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
22	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>IV. PSICOLOGIA</b>		
<b>IV.1. Psicologia Clínica</b>		
23	Inexecução total ou parcial de atendimento psicológico individual ou em grupo, e acompanhamento longitudinal.	4
24	Não atuação em situações de crise individual e em quadros de sofrimento psíquico relacionados ao trabalho.	4
25	Falha na condução de processos de psicodiagnóstico.	3
26	Não atendimento imediato às intercorrências clínicas e/ou não prestação de primeiros socorros psicológicos no local.	5
27	Ausência de orientação à família dos servidores, quando pertinente.	1
28	Não indicação de encaminhamentos para recursos da rede pública ou privada de atenção psicossocial.	1
29	Falha na elaboração de registros em prontuário, laudos técnicos, pareceres e demais documentos.	2
30	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
31	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>IV.2. Psicologia Organizacional e do Trabalho</b>		
32	Falha no desenvolvimento e implementação de programas e ações de QVT e/ou participação em campanhas de prevenção e promoção da saúde.	4
33	Não apoio às áreas de gestão de pessoas em processos seletivos, avaliações, movimentação funcional e programas de desenvolvimento.	3
34	Ausência de suporte na integração e readaptação de servidores.	2
35	Falha na análise de fatores psicossociais que impactam o ambiente de trabalho e/ou na proposição de intervenções.	2
36	Não auxílio em programas relacionados à segurança de trabalho em aspectos psicossociais.	1
37	Falha na intervenção em conflitos interpessoais.	2
38	Não auxílio à área de recursos humanos na gestão de lideranças sobre aspectos psicossociais.	3
39	Falha na realização de diagnósticos organizacionais.	4
40	Não produção de relatórios, pareceres e documentos de controle estatístico.	3
41	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
42	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>V. NUTRIÇÃO</b>		
43	Falha na avaliação do estado nutricional dos servidores por meio de consulta individualizada.	4
44	Inexecução total ou parcial de prescrição dietética e/ou acompanhamento nutricional.	3
45	Falha na promoção de ações educativas coletivas sobre alimentação saudável e qualidade de vida.	2
46	Ausência de orientação à família dos servidores, quando pertinente.	1
47	Não indicação de encaminhamentos para recursos da rede pública ou privada de atenção psicossocial.	1

48	Falha na elaboração de registros em prontuário, laudos técnicos, pareceres e demais documentos.	2
49	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
50	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>VI. SERVIÇO SOCIAL</b>		
51	Inexecução total ou parcial de atendimentos individualizados e em grupo.	4
52	Falha na identificação de fatores sociais e institucionais que interfiram na saúde e no desempenho funcional.	3
53	Falha na elaboração de planos na área de Serviço Social e/ou articulação com a rede pública e privada de proteção social.	1
54	Não apoio à gestão institucional na análise de situações complexas.	3
55	Não produção de relatórios sociais e pareceres técnicos.	3
56	Ausência de orientação à família dos servidores, quando pertinente.	2
57	Não indicação de encaminhamentos para recursos da rede pública ou privada de atenção psicossocial.	1
58	Falha na elaboração de registros em prontuário, laudos técnicos, pareceres e demais documentos.	2
59	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
60	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>VII. EDUCAÇÃO FÍSICA</b>		
61	Falha no planejamento e/ou execução de programas de ginástica laboral e atividades físicas preventivas.	3
62	Inexecução total ou parcial de avaliação funcional e/ou orientação de atividades físicas personalizadas.	3
63	Não registro das ações desenvolvidas e/ou produção de relatórios técnicos.	1
64	Ausência de orientação à família dos servidores, quando pertinente.	1
65	Falha na elaboração de relatórios, pareceres e documentos de controle estatístico.	2
66	Não atuação conjunta com equipe multiprofissional.	1
67	Não participação em ações integradas aos programas institucionais de promoção da saúde.	2
<b>VIII. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO</b>		
68	Não implementação ou manutenção do sistema de prontuário eletrônico.	5
69	Falha na integração de dados entre as diferentes especialidades no prontuário eletrônico.	3
70	Inconsistência ou ausência de dados registrados no prontuário eletrônico.	3
71	Não garantia da segurança e privacidade dos dados do prontuário eletrônico (LGPD).	5
72	Falha na geração de relatórios e informações estatísticas a partir do prontuário eletrônico.	1
73	Não fornecimento de acesso ou suporte técnico adequado ao prontuário eletrônico.	2
74	Atraso e/ ou não fornecimento de licenças aos usuários da SOLUÇÃO.	2
75	Atraso e/ou não atendimento de chamado técnico de Severidade 1	5
76	Atraso e/ou não atendimento de chamado técnico de Severidade 2	4
77	Atraso e/ou não atendimento de chamado técnico de Severidade 3	3
78	Atraso e/ou não atendimento de chamado técnico de Severidade 4	2
<b>IX. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA TODAS AS CATEGORIAS</b>		
79	Falha na utilização de equipamentos dentro dos padrões técnicos e de segurança.	1
80	Não observância das normas regulamentadoras (NRs) e legislações pertinentes à saúde e segurança do trabalho.	2
81	Não garantia de um ambiente de atendimento adequado, limpo e seguro para todas as especialidades.	1
82	Descumprimento dos padrões de ética profissional estabelecidos a cada Categoria.	2
83	Não disponibilização de insumos e medicamentos com validade adequada e em quantidade suficiente.	2
84	Não disponibilização de equipamentos necessários à correta execução dos serviços.	3
85	Não fornecer, complementar ou não substituir o equipamento, insumo e/ou medicamento considerado inadequado ou insuficiente, no prazo estabelecido - por dia excedente	2

86	Profissionais não devidamente uniformizados, asseados, qualificados e identificados - por profissional e por ocorrência.	1
87	Não entregar os relatórios técnicos diários e clínicos em prontuários - por ocorrência	1
<b>X. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA</b>		
88	Não cumprir as disposições das legislações vigentes - por item não cumprido	4
89	Não assegurar o funcionamento regular e contínuo dos postos de atendimento.	4
90	Não dispor de profissionais qualificados, equipamentos, insumos e/ou medicamentos necessários.	2
91	Não manter a equipe residente nas dependências da Contratante, conforme indicação.	4
92	Falha na apresentação dos documentos de qualificação dos profissionais da equipe residente.	1
	Não substituição de funcionários eventuais em tempo hábil (72 horas, em casos específicos).	2
93	Não substituição de funcionários quando demandado justificadamente pela Contratante (48 horas) - por dia de atraso.	1
94	Remoção temporária de funcionários da equipe residente para serviços fora do escopo do contrato.	5
95	Não comunicação imediata de qualquer anormalidade verificada nos serviços.	2
96	Não cumprimento das normas internas da Contratante.	1
97	Ausência de nomeação ou substituição de preposto e sua comunicação à Contratante em tempo hábil - por dia de atraso.	1
98	Não reposição de funcionários faltosos - por dia e por profissional	3
99	Não reposição de funcionários com ausência parcial acima de 3 horas ou que se ausentem antes do final do expediente - por dia e por profissional	2
100	Não nomear outro encarregado-supervisor na ausência do titular - por dia	1
101	Manter profissional sem qualificação mínima para executar os serviços contratados - por profissional e por dia	3
102	Não atender ao prazo contratual de fornecimento de vestuário/uniforme - por profissional e por dia excedente	1
103	Não fornecer EPIs aos seus empregados ou deixar de impor a obrigação para usá-los - por profissional e por ocorrência	1
	Não cumprir o prazo contratual para realizar as solicitações/chamados emergenciais - por dia excedente	2
104	Não refazer os serviços no prazo estabelecido, quando solicitado pela Contratante - por serviço e por unidade de atendimento	1
105	Interrupção ou suspensão total ou parcial dos serviços contratuais, salvo motivo de força maior, devidamente comunicado à Administração - por dia e por Categoria	5
106	Descumprir, ainda que parcialmente, as demais obrigações previstas no Contrato ou no Termo de Referência não elencadas nos itens anteriores	1

A cada item descumprido, na competência em análise, conforme tabela 2, será computado o ponto correspondente.

Finalizada a apuração, o percentual a ser glosado, sobre o valor mensal do contrato, será aplicado conforme total de pontos computados, de acordo com a tabela 1.