

## ANEXO III

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. A qualidade dos serviços prestados será medida por meio dos indicadores previstos na tabela abaixo.
2. Quando houver atraso superior a 30 (trinta) dias, além da glosa prevista no IMR, poderá ser aplicada multa compensatória à obrigação inadimplida, conforme previsto no instrumento contratual.
3. A recorrência de motivos que levaram à aplicação de glosas poderá configurar inexecução do objeto do contrato, situação sujeita a sanções administrativas.
4. As glosas definidas em cada um dos indicadores podem ser aplicadas de forma cumulativa.
5. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual da glosa, serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à então contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, para contestar.
6. Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no presente instrumento, observada a taxa de tolerância definida para cada indicador.

INDICADOR 01	
Nº 01: Cumprimento dos prazos máximos de atendimento, conforme estabelecido pela RN 566/2022 e suas atualizações	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Cumprir os prazos máximos de atendimento conforme tabela especificada de prazos abaixo.
Meta a cumprir	Atendimento do beneficiário nos prazos fixados na Tabela I
Instrumento de medição	Planilha de Ocorrências - Reclamações dos Usuários (Tabela II)
Forma de acompanhamento	Monitoramento, pelo gestor e fiscais do contrato.
Periodicidade	Mensal
Início de vigência	Data de início da vigência do contrato.

Mecanismo de cálculo	A Nota Mensal de Avaliação (NMA) será máxima se no período avaliado não houver ocorrência <i>reclamatória dos usuários</i> , a NMA máxima será 10 (dez), sendo calculada, para ajuste no faturamento, da seguinte forma:  $NMA = 10,0 - (\Sigma \text{Pontos Perdidos})$	
Faixas de ajuste no pagamento	O faturamento da Contratada será realizado na forma descrita abaixo, considerando-se as adequações em função do atendimento das metas preestabelecidas, realizando o ajuste exclusivamente sobre o valor mensal:	
	Nota Mensal da Avaliação (NMA)	Desconto sobre o valor mensal contratado
	Até 01 dia útil de atraso	100% da fatura. Ou seja, não há glosa.
	De 02 a 10 dias úteis de atraso	99,5 % da fatura.
	De 11 a 20 dias úteis de atraso	99,25% da fatura.
	De 21 a 30 por dia úteis	99% da fatura.
	Acima de 30 dias úteis de atraso = 89% da fatura, sem prejuízo de eventual rescisão por descumprimento contratual.	
Observações	O desconto na franquia referente a este indicador (01) é cumulativo com os demais descontos referentes aos outros indicadores (02, 03 e 04) presentes neste IMR.  O IMR não restringe nem prejudica a aplicação das demais penalidades previstas no Edital de Licitação e seus anexos.	
RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO  (Para preenchimento do gestor de contrato)		
INDICADOR	NOTA MENSAL DE AVALIAÇÃO	DESCONTO

Nº 01: Cumprimento dos prazos máximos de atendimento.		

<b>TABELA I - PRAZOS MÁXIMOS DE ATENDIMENTO (podendo ser alterada conforme prazos estabelecidos pela ANS)</b>	
<b>Serviços</b>	<b>Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)</b>
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete) dias
Consulta nas demais especialidades	14 (quatorze) dias
Consulta/sessão com fonoaudiólogo	10 (dez) dias
Consulta/sessão com nutricionista	10 (dez) dias
Consulta/sessão com psicólogo	10 (dez) dias
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez) dias
Consulta/sessão com fisioterapia	10 (dez) dias
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	07 (sete) dias
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três) dias
Demais serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	10 (dez) dias

Procedimentos de alta complexidade 9PAC)	21 (vinte e um) dias
Atendimento em regime hospitalar-dias	10 (dez) dias
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um) dias
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento

**Importante:** O atendimento poderá ser realizado por qualquer profissional ou estabelecimento de saúde que faça parte da rede de prestadores da operadora contratada e não por prestadores específicos da preferência do consumidor. Caso o consumidor não abra mão de ser atendido por um determinado profissional ou estabelecimento, será necessário aguardar a disponibilidade de agenda desse especialista.

Tabela II - Planilha de Medição de Resultado			
Beneficiário	Data de solicitação do atendimento	Data de realização do procedimento	Nº de dias em atraso