



FOLHA: \_\_\_\_\_

PROCESSO: \_\_\_\_\_

VISTO: \_\_\_\_\_

## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

#### PREGÃO ELETRÔNICO nº 10/2020 Processo Administrativo nº 2264/2019

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MP nº 05/2017, é o mecanismo que define em bases compreensíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento com base nos resultados dos serviços efetivamente prestados, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência e o estímulo à melhoria constante dos serviços prestados.
2. O **IMR** mede a qualidade com que o serviço é executado e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada, logo, não se trata de sanção, mas de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação do serviço.
3. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados, isto é, a o devido funcionamento dos aparelhos de refrigeração, na forma e condições estabelecidas no *Anexo II – Especificações Técnicas*.
4. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos pagamentos (glosas), realizadas sobre o valor total da fatura do período de referência, sem prejuízo da eventual aplicação das demais sanções administrativas previstas em tópico específico do Termo de Referência.
5. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.
6. As partes declaram estar cientes das condições propostas neste Instrumento de Medição de Resultados e estabelecem, desde já, que os ajustes de valores e as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontadas no ato do pagamento da respectiva fatura, podendo ainda ser descontados da garantia oferecida ou cobrados judicialmente.
7. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 15 (quinze) pontos, dentro de um período de 12 (doze) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.
8. O indicador será avaliado por meio dos documentos que compõem os relatórios técnicos que comprovam a execução das rotinas, acompanhados do checklist do PMOC (manutenções preventivas) ou das respectivas Ordens de Serviços (manutenções corretivas, (des)instalações e remanejamento de equipamentos) atendidas no período de referência, bem como pelas demais rotinas de acompanhamento do Fiscal de Contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.
9. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos definidos no *Anexo I – Termo de Referência*.
10. Caso a Contratada identifique a impossibilidade de execução das rotinas, e/ou dos chamados de manutenção corretiva por quaisquer motivos, deverá, tão logo possível, reportar o fato ao fiscal de



FOLHA: \_\_\_\_\_

PROCESSO: \_\_\_\_\_

VISTO: \_\_\_\_\_

## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

contrato, que avaliará as justificativas antes da apuração das ocorrências do período de referência.

11. Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a Contratante der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

**TABELA 1 – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR**

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
<p><b>NÍVEL 01:</b> Ocorrências classificáveis como de <u>baixa criticidade</u>, que não caracterizam interrupção operacional, mas que comprometem a conclusão satisfatória dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) sucessão de ao menos dois atrasos imotivados dentro de um único período avaliativo;</li><li>b) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais não permanentes (por exemplo, não limpar o espaço após prestação dos serviços);</li><li>c) comparecimento de empregado sem uniforme ou crachá de identificação;</li></ul>	<b>1 ponto por ocorrência</b>
<p><b>NÍVEL 02:</b> Ocorrências classificáveis como de <u>média criticidade</u>, que podem ocasionar alguma interrupção na manutenção da operacionalidade ou desconforto pela temperatura ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços não emergenciais;</li><li>b) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais permanentes sem necessidade de ressarcimento pela Contratada (por exemplo, manchas de solda após substituição de componentes eletrônicos);</li><li>c) ausência de material de consumo com fornecimento previsto pela contratada no ato da manutenção (cf. cláusula 4.1 do Anexo II), ocasionando atraso no cronograma;</li><li>d) paralisação total ou parcial de equipamentos sem justificativa ou autorização prévia em situações não emergenciais;</li><li>e) perda da aclimação aceitável nos ambientes de permanência e realização de trabalhos por parte dos funcionários da Contratante;</li></ul>	<b>2 pontos por ocorrência</b>
<p><b>NÍVEL 03:</b> Ocorrências classificáveis como de <u>alta criticidade</u>, que ocasionam interrupções na manutenção da operacionalidade, desconforto generalizado pela temperatura ambiente ou risco de comprometimento das atividades essenciais e do patrimônio da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços emergenciais;</li><li>b) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais permanentes a serem ressarcidos pela Contratada (por exemplo, causar uma rachadura no visor do termostato);</li><li>c) empregados realizando trabalhos sem EPI de uso obrigatório;</li><li>d) paralisação total do sistema de Ar Condicionado VRF, sem apresentação das devidas justificativas nos prazos acordados.</li><li>e) perda da aclimação aceitável nos ambientes de permanência e realização de atividades educativas abertas ao público da Contratante;</li><li>f) perda da aclimação aceitável nos ambientes de permanência de equipamentos eletrônicos e materiais de apoio às atividades educativas da Contratante;</li><li>g) Dano provocado ao patrimônio do Coren-SP ou a terceiros (além de ressarcimento do</li></ul>	<b>3 pontos por ocorrência</b>



FOLHA: \_\_\_\_\_

PROCESSO: \_\_\_\_\_

VISTO: \_\_\_\_\_

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
bem e demais sanções cabíveis);	

**12. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO**

**12.1.** A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela 2 abaixo.

**12.2.** Os eventuais ajustes e glosas ocorrerão sobre o **valor total da fatura** do mês de referência da prestação dos serviços.

**TABELA 2 – FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS**

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
03 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura
04 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
05 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
06 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura
07 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura
08 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura
09 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura
A partir de 10 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e sanção administrativa

**12.3.** Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização informará a Contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrência e pontuações, bem como informando o valor da Nota Fiscal a ser emitida, após eventual ajuste conforme o quadro de pontos da tabela acima, por meio da apresentação do seguinte relatório de ocorrências:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
EMPRESA CONTRATADA: _____	
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/____	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente.	



FOLHA: \_\_\_\_\_

PROCESSO: \_\_\_\_\_

VISTO: \_\_\_\_\_

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____	
Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
<b>TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:</b>	
<div style="text-align: center;">_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____</div>	

