



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO IX – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Pregão Eletrônico nº ____/2023 – Processo Administrativo nº 4216/2022

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MPDG 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 no uso da edificação, 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, devendo ser emitido de forma individualizada, conforme a seguir:
 - 5.1. Para cada unidade localizada no interior de São Paulo deverá ser emitido 01 (um) por unidade/localidade.
 - 5.2. Para o edifício e demais unidades localizadas na Capital do Estado de São Paulo deverá ser emitido 01 (um) único IMR.
6. 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.
7. 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.
8. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 40 (quarenta) pontos por IMR em mais de 02 (duas) unidades/IMR (exceto Sede e unidades da capital, serão tratadas com uma única para fins de IMR), 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.
9. O indicador será avaliado por meio dos documentos que compõem os relatórios técnicos que comprovam a execução das rotinas atendidas/serviços solicitados no período de referência, bem como pelas demais métricas de acompanhamento do Fiscal de Contrato, incluindo obrigatoriamente notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

inconformidade.

10. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro das condições, especificações e prazos definidos no *Anexo I – Termo de Referência*.

11. Caso a Contratada, mediante notificação/provocação da Contratante ou por autoavaliação, identifique a impossibilidade de execução das rotinas, e/ou dos chamados de manutenção preventiva/corretiva por quaisquer motivos, deverá, tão logo possível, reportar o fato ao **fiscal de contrato, que avaliará as justificativas**, acatando ou não, antes de finalizar a apuração das ocorrências do período de referência.

12. 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>NÍVEL 01: Ocorrências classificáveis como de <u>baixa criticidade</u>, que não caracterizam interrupção operacional, mas que comprometem a conclusão satisfatória dos serviços e a execução contratual como um todo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Sucessão de, ao menos, dois atrasos imotivados dentro de um único período avaliativo no atendimento de Ordem de Serviços;b) Serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizados com impactos visuais não permanentes.c) Comparecimento de empregado sem uniforme ou crachá de identificação;d) Atraso na entrega de documentação acessória ou complementar, após cobrança formal por parte da fiscalização de contrato.e) Deixar de encaminhar à CONTRATANTE, ao fim do mês de prestação dos serviços, a documentação de funcionário substituto nos casos de cobertura de postos ou de substituição permanente.f) Deixar de atender as notificações da contratante no prazo estabelecido, incluindo-se neste caso a disponibilidade do preposto.g) Negligência na execução dos serviços, assim entendidos ausências dos postos de trabalho, desatenção quanto às atividades e normas, falta de urbanidade no trato interpessoal e outras situações análogas.h) Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço por absenteísmo.i) Deixar de fornecer relatório técnico mensal no formato e prazo previsto, imotivadamente, após a devida notificação pela Contratante.j) Atraso imotivado na entrega de material;k) Deixar de fornecer os insumos para manutenção nos prazos previstosl) Deixar de substituir os equipamentos que apresentarem defeito e/ou rendimento insatisfatório, em até 05 (cinco) dias úteis, a contar da constatação feita pela empresa ou após a devida notificação.	<p>1 ponto por ocorrência</p>



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
<p>NÍVEL 02: Ocorrências classificáveis como de <u>média criticidade</u>, que podem ocasionar alguma interrupção na manutenção da operacionalidade:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizados com impactos visuais permanentes, sem necessidade de ressarcimento pela Contratada;b) Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO ou abandoná-lo, sem motivo justificado ou determinação formal. (Por serviço não executado ou abandonado).c) Empregados realizando trabalhos sem EPI de uso obrigatório;	2 pontos por ocorrência
<p>NÍVEL 03: Ocorrências classificáveis como de <u>alta criticidade</u>, que ocasionam interrupções na manutenção da operacionalidade ou risco de comprometimento das atividades essenciais e do patrimônio da Instituição:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços emergenciais;b) Serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizados com impactos visuais permanentes a serem ressarcidos pela Contratada.c) Dano provocado ao patrimônio do Coren-SP ou a terceiros (além de ressarcimento do bem e demais sanções cabíveis);d) Deixar de manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas no certame licitatório. (Por verificação mensal, quando da medição dos serviços).	3 pontos por ocorrência

13. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

13.1. 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.

13.2. 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 POR IMR EMITIDO

PONTUAÇÃO APURADA	PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA DO MÊS DE REFERÊNCIA
Até 3 pontos	0%
04 a 10	1%
11 a 15	2%
16 a 20	3%
21 a 25	5%
26 a 30	10%
31 a 35	15%
36 a 40	20%



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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