



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) Processo Administrativo nº 324/2023

INDICADOR I - ACOMPANHAMENTO DE PRAZOS DE ENTREGAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Acompanhar o cumprimento dos requisitos temporais nas entregas de responsabilidade da Contratada durante a execução dos serviços de terceirização do processamento da folha de pagamento do Coren-SP
<b>Metas a cumprir</b>	I - Cumprimento dos requisitos temporais das atividades de processamento terceirizado da folha de pagamento do Coren-SP II – Atendimento dos níveis mínimos de serviços definidos para chamados de suporte técnico
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório/Planilha de acompanhamento pelo Fiscal do Contrato.
<b>Forma de acompanhamento</b>	a) Verificação do atendimento dos requisitos temporais definidos em Termo de Referência (prazos de folha de pagamento, prazos de folha de adiantamento, de folha de férias etc.); Quanto aos prazos para atendimento de chamados técnicos: b) Verificação do atendimento das Ordens de Serviços abertas para atendimentos de chamados de suporte técnico, conforme tabela da níveis mínimos de serviços definidos em Termo de Referência; Os prazos serão acompanhados em relação às entregas iniciais e, também, em relação a prazos para esclarecimentos de informações, em caso de dúvidas do Coren-SP
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Os atrasos serão contados 'por atraso, por dia' em relação aos prazos máximos definidos nos requisitos temporais do Termo de Referência ou prazos para atendimento de ordens de serviço de chamados de suporte técnico.
<b>Início da Vigência</b>	Desde o início da vigência contratual
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	A) Em relação a <u>quantidade de demandas entregues em atraso</u> , contadas ao término do mês de referência: a1. Atraso de 1 a 3 demandas: multa de 1,5% sobre o valor total do contrato; a.2. Atraso de 4 a 7 demandas: multa de 3% sobre o valor total do contrato; a.3. Atraso a partir de 8 demandas: multa de 5% sobre o valor total do contrato + Encaminhamento para aplicação de sanção administrativa B) Em relação aos <u>dias de atraso na entrega das demandas</u> , contadas por demanda atrasada, ao término do mês de referência: b.1. Entre 1 e 3 demandas atrasadas no mês: multa de 0,1% sobre o valor total do contrato, por dia de atraso; b.2. Entre 4 e 7 demandas atrasadas no mês: multa de 0,25% sobre o valor total do



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

INDICADOR I - ACOMPANHAMENTO DE PRAZOS DE ENTREGAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
	contrato, por dia de atraso; b.3. A partir de 8 demandas atrasadas no mês: multa de 0,5% sobre o valor total do contrato, por dia de atraso.  As variáveis A e B, porque são intimamente relacionadas, serão somadas pela fiscalização, para efeitos de apuração de valor a descontar dos pagamentos devidos à Contratada, após a apuração do IMR
<b>Sanções</b>	Conforme previstas no Termo de Referência

INDICADOR II – ACOMPANHAMENTO QUALITATIVO DAS ENTREGAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Acompanhar a qualidade das entregas de responsabilidade da Contratada na execução dos serviços de terceirização do processamento da folha de pagamento do Coren-SP
<b>Metas a cumprir</b>	Entrega de documentos e artefatos produzidos pela Contratada atendendo aos requisitos funcionais da contratação e sem incidência de erros ou inconsistências motivados pela própria empresa.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório/Planilha de acompanhamento pelo Fiscal do Contrato.
<b>Forma de acompanhamento</b>	a) Conferência, pela área técnica do Coren-SP, dos documentos e artefatos produzidos pela Contratada, a fim de verificar o atendimento aos requisitos funcionais da contratação, bem como quanto à presença de erros ou inconsistências motivados pela própria empresa e que possam vir a prejudicar o cumprimento de prazos devidos pelo Coren-SP, gerarem multas etc.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Os eventuais erros ou inconsistências serão contados unitariamente - isto é, por erro ou inconsistência apurados – considerando o conjunto de documentos e artefatos encaminhados pela Contratada, produtos do processamento do ponto, da folha de pagamento, dos relatórios gerados etc. A contagem será realizada nos períodos de conferência do processamento da folha realizado pela Contratada. Erros posteriormente identificados serão objeto
<b>Início da Vigência</b>	Desde o início da vigência contratual



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

INDICADOR II – ACOMPANHAMENTO QUALITATIVO DAS ENTREGAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	A) Em relação a <u>quantidade de entregas com erros ou inconsistências</u> , contadas ao término do mês de referência: a1. 5 a 10 erros/inconsistências: multa de 1,5% sobre o valor total do contrato; a.2. 11 a 15 erros/inconsistências: multa de 3% sobre o valor total do contrato; a.3. A partir de 16 erros/inconsistências: multa de 5% sobre o valor total do contrato + encaminhamento para aplicação de sanção administrativa
<b>Sanções</b>	Correções e/ou inconsistências não resolvidas pela Contratada, poderão vir a ser objeto de penalidades administrativas, conforme Termo de Referência.