



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) Pregão Eletrônico nº ____/2023 - Processo Administrativo nº 7462/2022

1. DO INSTRUMENTO E SUA FORMA DE UTILIZAÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto pela Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017, é o mecanismo que define em bases tangíveis e objetivamente mensuráveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, permitindo proporcionalizar pagamentos devidos em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada.

1.2. As partes declaram estar cientes das condições propostas no IMR, e estabelecem, desde já, que os ajustes de valor e a penalidade aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontadas no ato do pagamento da respectiva fatura ou mesmo da garantia contratual oferecida, caso haja, sem prejuízo da aplicação de multas e sanções previstas nos casos em que se verifique inexecução ou execução parcial do objeto.

1.3. Para cada serviço prestado, quando de seu recebimento provisório por parte do Fiscal Técnico ou, no caso de eventos simultâneos, do colaborador designado pelo Coren-SP, haverá análise da qualidade do serviço prestado com base nas ocorrências previstas na Tabela 2 deste Anexo. Todas as ocorrências verificadas serão comunicadas verbalmente ao coordenador designado pela Contratada na própria ocasião do evento, para que todas as providências possíveis sejam tomadas imediatamente.

1.4. Em não havendo resolução, as ocorrências serão relatadas de forma detalhada ao Fiscal Técnico, que irá dimensioná-las em seu impacto através da Escala de Divergência Negativa (em relação ao serviço esperado). Esta gradação numérica equivalerá à pontuação de cada ocorrência, sendo o resultado da somatória destas pontuações correspondente a um dentre os percentuais escalonados para desconto sobre o valor do respectivo serviço prestado, conforme Tabela 1 deste Anexo.

1.5. A primeira execução dos serviços será objeto apenas de notificação à Contratada, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços a serem prestados dali por diante. Desta forma, a aplicação do IMR passará a ter efeito financeiro a partir da segunda prestação de serviços.

1.6. A aplicação do IMR configura a conclusão do recebimento provisório e deverá ser realizada em até 2 (dois) dias úteis após o término da prestação dos respectivos serviços. Ultrapassado este prazo, o recebimento provisório será considerado automaticamente realizado e os serviços prestados em total conformidade com os padrões de qualidade esperados.

1.7. A Contratada poderá recorrer da avaliação realizada em até 1 (um) dia útil após o seu recebimento, apresentando suas justificativas ao Gestor Contratual para que este analise com a devida razoabilidade a pertinência e excepcionalidade das ocorrências e justificativas apresentadas, recalculando o valor da glosa, se necessário. Ultrapassado este prazo, considerar-se-á o valor final auferido mediante aplicação do IMR, prosseguindo-se ao recebimento definitivo do objeto.

2. DOS CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. Com base na escala para definição dos níveis de divergência negativa da qualidade do serviço prestado em relação ao esperado pela contratação, caberá ao Fiscal Técnico avaliar e aplicar, para cada ocorrência, as pontuações abaixo discriminadas:

TABELA 1: ESCALA DE DIVERGÊNCIA NEGATIVA

0	Todos os aspectos atendidos de forma adequada ou além da esperada pela contratação
----------	--



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 1: ESCALA DE DIVERGÊNCIA NEGATIVA

1	Nem todos os aspectos atendidos de forma adequada, sem consequências à qualidade geral do serviço prestado
2	Nem todos os aspectos atendidos adequadamente, com consequências à qualidade geral do serviço prestado
3	Nenhum aspecto atendido de forma adequada, com consequências à qualidade do serviço bastante perceptíveis ao público

2.2. Para cada ocorrência prevista na Tabela 2 que seja classificada nas escalas de 1 (um) a 3 (três), o Fiscal Técnico deverá relatar em detalhes o ocorrido (aspectos não atendidos, bem como providências tomadas pela Contratada na ocasião, após ser verbalmente advertida). O fiscal deverá zelar pela devida proporcionalidade na aplicação desta escala de divergência, considerando a relação entre os objetivos esperados e os impactos causados pelas ocorrências.

TABELA 2: RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS QUE PREJUDICAM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Nº	DESCRIÇÃO OU TIPO DE OCORRÊNCIA
1	Atraso no início do serviço, conforme acordado no pedido.
2	Presença de profissional visivelmente despreparado e/ou sem capacitação e/ou com muitas funções acumuladas para execução dos serviços.
3	Profissional sem vestimenta padrão, com cabelos soltos ou que não utiliza os itens de segurança alimentar e higiene requeridos (luvas, toucas, etc.).
4	Utilização de utensílios e recipientes inadequados para acondicionamento, transporte e manipulação de alimentos e bebidas.
5	Demora na reposição ou reposição em quantidade insuficiente dos alimentos e bebidas que tenham acabado no buffet.
6	Ausência de etiquetas ou placas com identificação da data de vencimento e data de preparo ou fabricação dos alimentos e bebidas servidos.
7	Ausência de itens de acordo com especificações para cada tipo de serviço, sendo alimentos, bebidas e/ou materiais de consumo.
8	Finalização do serviço de forma incompleta ou apressada, sem zelo pela manutenção das condições iniciais de limpeza da copa e demais ambientes utilizados pela Contratada.
9	Fornecimento de kits Lanche Box em embalagens de qualidade inferior à prevista pelo edital e à aprovada na fase de amostra.

2.3. Com base no conjunto de ocorrências previsto no quadro acima, a cada serviço prestado pela Contratante poderá ser atribuído um somatório de pontuações em que, quanto maior a pontuação atingida, maior o grau de inobservância aos padrões de qualidade almejados. Tal somatório será convertido em percentual de desconto conforme correlação estabelecida na Tabela 3, abaixo:

TABELA 3: CONVERSÃO DO PERCENTUAL PARA DESCONTO

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 8 pontos	Não incide desconto sobre o valor total da fatura
De 9 a 20 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
De 21 a 30 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
De 31 a 50 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura
Acima de 51 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura
1º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura
2º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e sanções cabíveis
3º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e rescisão da Ata



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4. A apresentação dos valores obtidos mediante aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) por parte do Fiscal Técnico, tanto ao Gestor Contratual quanto à Contratada, deverá ocorrer na forma de relatório, conforme modelo disponível na Tabela 4, abaixo:

TABELA 4: MODELO DE RELATÓRIO DE APLICAÇÃO DO IMR PELO FISCAL TÉCNICO			
NOME DO EVENTO		DATA DE REALIZAÇÃO	
LOCAL		ITEM DA ARP SOLICITADO	
RELATO DETALHADO DA OCORRÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	PROVIDÊNCIAS IMEDIATAS ADOTADAS PELA CONTRATADA (APÓS CIÊNCIA DO FATO)	Nº AÇÃO/ REFERÊNCIA (cf. Tabela 2)	ESCALA DE DIVERGÊNCIA (de 0 a 3)
PONTUAÇÃO TOTAL DO EVENTO			
PERCENTUAL AUFERIDO PARA DESCONTO (cf. Tabela 3)			



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO IV – REQUISITOS DA SESSÃO DE AMOSTRA

Pregão Eletrônico SRP nº ____/2022 - Processo Administrativo nº 1048/2021

1. A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar após o término da fase de lances do pregão eletrônico será convocada pelo pregoeiro à apresentação de amostra dos serviços de *buffet* ofertados, procedimento a ser realizado em sessão pública, que deverá ocorrer no prazo de até 3 (três) dias úteis contados da suspensão da sessão pública do certame, para avaliar a conformidade dos serviços e produtos ofertados pela licitante em relação às especificações e requisitos mínimos constantes no Anexo II – Especificações Técnicas.
2. A data de realização da sessão pública de amostra, a ocorrer na Sede do Coren-SP, será agendada pelo Pregoeiro no *chat* da sessão do Pregão Eletrônico e divulgada na seção de licitações do sítio eletrônico do Coren-SP.
3. A sessão pública para realização da sessão de amostra, a ser conduzida pelo Pregoeiro, e que poderá ser acompanhada pelos demais licitantes e outros interessados, contará com a participação de comissão constituída por 5 (cinco) empregados do quadro efetivo do Coren-SP, a quem competirá a avaliação dos serviços de alimentos e bebidas demonstrados pela licitante, mediante parâmetros definidos no **Anexo V – Formulário de Avaliação de Amostra**.
4. Visando comprovar o atendimento das especificações técnicas exigidas, a demonstração será composta por:
 - 4.1. Lanche Box: Apresentação de ao menos uma unidade do kit conforme especificações do tópico 7.2 do Anexo II, no padrão que será disponibilizado sempre que solicitado pela Contratante. O Lanche Box deverá conter 01 (um) suco de caixinha, 01 (um) fruta in natura, 01 (um) sanduiche embalado em papel celofane ou similar adequado; 01 (um) bombom doce; e guardanapo.
 - 4.2. Bebidas: Apresentação de bebidas cujas marcas e/ou modos de preparação empregados embasarão o padrão dos serviços e produtos a serem contratados. Deverão ser servidas uma amostra de cada item por membro da comissão de avaliação: café; 1 (um) sabor de chá (saquinho para infusão); 2 (dois) sabores de suco de polpa ou natural.
 - 4.3. Salgados: Apresentação de alimentos salgados cujas marcas e/ou modos de preparação empregados embasarão o padrão dos serviços e produtos a serem disponibilizados sempre que solicitado pela Contratante. Deverão ser servidos uma amostra de cada por membro da comissão: 1 (um) tipo de torrada E opção de patê/pasta salgada E manteiga individual; 1 (um) tipo de pão de queijo coquetel, 1 (um) *petit four* salgado; 1 (um) mini sanduíche embalado individualmente; 2 (dois) mini salgados assados; 2 (dois) mini salgados fritos; e 2 (dois) antepasto do tipo canapé ou barquinha.
 - 4.4. Pratos quentes (coquetel): Apresentação de entradas, guarnições ou acompanhamentos e pratos principais cujas marcas e/ou modos de preparação empregados embasarão o padrão dos serviços e produtos a serem disponibilizados quando contratado. Deverão ser servidos: 1 (um) tipo de massa com molho (capeletti, ravioli, nhoque, etc.); e 1 (uma) opção dentre escondidinho



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

(carne ou frango) ou caldo (caldo verde, mandioquinha, palmito, queijo, etc.) ou risoto.

4.5. Doces: Apresentação de alimentos doces cujas marcas e/ou modos de preparação empregados embasarão o padrão dos serviços e produtos a serem disponibilizados quando contratado. Deverão ser servidos, uma amostra de cada por membro da Comissão: 1 (um) bolo caseiro; 1 (um) biscoito doce E 1 (uma) geleia doce; 1 (um) *petit four* doce; 2 (dois) doces do serviço de coquetel, sendo as opções: mousses, tortas de frutas, torta de limão, bombas de creme ou chocolate, *brownie*, mini sonho de creme.

5. A licitante avaliada disponibilizará as amostras em pequenas porções individuais, tendo por parâmetro o mesmo volume ou tamanho real dos alimentos e bebidas usualmente servidos.

6. À licitante, o Coren-SP dará acesso a uma estrutura de copa dentro das dependências de sua unidade Sede. Porém, todo o instrumental e mão de obra necessários à fase execução da amostra deverá ser disponibilizado pela avaliada, o que embasará, também, a avaliação do padrão de infraestrutura de *buffet* a ser atendido pela Contratada em todas as ocasiões. Abaixo, segue descrição das instalações da copa:

I. Copa do 8º andar – área: 5,3 m²; geladeira com freezer; fogão elétrico de 2 bocas; tomadas 110V e 220V (onde está ligado o fogão elétrico);

II. Copa 9ª andar – área: 14 m²; forno de micro-ondas; forno elétrico; freezer (tamanho frigobar); tomadas 110V e 220V.

6.1. Em relação a horários, considerando a utilização das instalações da Sede do Coren-SP pelos empregados da Autarquia, informa-se que a licitante terá à disposição das 14h às 15h ambas as áreas citadas para preparação, e das 15h às 17h para a execução do serviço de degustação e limpeza (a confirmação dos horários acompanhará o agendamento da sessão de amostra, a ser realizada pelo pregoeiro, cf. item 2 deste Anexo).

7. A avaliação terá como parâmetro, sobretudo, o atendimento às exigências dos tópicos 2 (funcionários), 3 (alimentos e bebidas), 5 (material) e 7 (tipos de serviços) do Anexo II.

8. Após a sessão de amostra, em até 2 (dois) dias úteis, será emitido um relatório sucinto com o resultado da avaliação, pela comissão, dos quesitos testados, bem como o resultado final indicando se a licitante foi aprovada ou reprovada, de acordo com escala e critérios de avaliação detalhados no Anexo V – Formulário de Avaliação de Amostra.

9. No caso de reprovação na sessão de amostra, a proposta da licitante será desclassificada e será convocada a licitante que tiver apresentado o segundo melhor preço e, assim, sucessivamente, respeitada a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao disposto neste instrumento.

10. Todas as despesas decorrentes da participação ou acompanhamento da sessão de amostra serão de responsabilidade das licitantes.

11. A licitante que for rejeitada na sessão de amostra não terá direito a qualquer indenização.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO V – FORMULÁRIO DE ANÁLISE DA AMOSTRA

Pregão Eletrônico SRP nº ____/2022 - Processo Administrativo nº 1048/2021

1. DADOS DA LICITANTE			
RAZÃO SOCIAL			
NOME FANTASIA		Nº CNPJ	
REPRESENTANTE LEGAL OU PROCURADOR		DATA DA SESSÃO DE AMOSTRA	

2. DADOS DO AVALIADOR			
NOME		MATRÍCULA	
CARGO OU FUNÇÃO		SETOR/GERÊNCIA	

CARACTERÍSTICAS	REFERÊNCIA	NOTA (0 a 5)	JUSTIFICATIVA (apenas para notas abaixo de 3)
1) PARAMENTAÇÃO E ASSEIO DA EQUIPE: <i>"Apresentar-se em vestimentas apropriadas, aparência asseada, não fazer uso de perfumes excessivos, estar com unhas aparadas e limpas, manter cabelo curto ou preso.", e padronização das vestimentas da equipe.</i>	Anexo II - tópicos 2.5, 2.6 e 6.1		
2) PREPARAÇÃO PRÉVIA E QUALIDADE DOS PRODUTOS UTILIZADOS: <i>"Os alimentos deverão ser preparados na cozinha da Contratada e subsidiariamente no local do evento, utilizando-se matéria-prima e insumos de boa qualidade (...). Admite-se a utilização de alguns produtos semielaborados considerados essenciais ao processo", entre outras.</i>	Anexo II - tópicos 3.1 até 3.4, 3.7, 3.12 e 3.13		
3) CUIDADOS NO ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DE A&B: <i>"O transporte das matérias-primas, insumos e produtos semielaborados deverá ser realizado em veículo (...) devidamente higienizado e adaptado climaticamente para o transporte de gêneros alimentícios OU que estes estejam acondicionados em recipientes térmicos, hermeticamente fechados", ou similar adequado.</i>	Anexo II - tópicos 3.2, 3.4 e 3.13		
4) MONTAGEM DAS MESAS E APRESENTAÇÃO DOS ALIMENTOS DISPOSTOS OU SERVIDOS: <i>"Os alimentos deverão estar harmoniosamente dispostos em travessas, bandejas e/ou réchauds, com especial atenção aos molhos, para que se harmonizem com os demais acompanhamentos do prato principal, sendo servidos separadamente", e louças adequadas ao tipo servido.</i>	Anexo II - tópicos 3.11, 4 e 5		
5) TEMPERATURA DOS ALIMENTOS E BEBIDAS: <i>"A empresa deverá assegurar o devido acondicionamento dos alimentos e bebidas, de forma a preservar sua qualidade e integridade física,</i>	Anexo II - tópicos 3.2 e 3.13		



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

CARACTERÍSTICAS	REFERÊNCIA	NOTA (0 a 5)	JUSTIFICATIVA (apenas para notas abaixo de 3)
<i>bem como servi-los em temperatura adequada para consumo".</i>			
6) MOVIMENTAÇÃO, EFICIÊNCIA E POSTURA DOS GARÇONS: "Os garçons deverão portar-se e movimentar-se com eficiência, segurança e discrição. Deverá ser dada atenção, igualmente, à movimentação e postura durante os serviços volantes."	Anexo II – tópico 6.1		
7) EMBALAGEM DO LANCHE BOX: "Apresentação de ao menos uma unidade do kit conforme especificações do tópico 7.2 do Anexo II, no padrão que será disponibilizado sempre que solicitado pela Contratante. (...) deverá conter 01 (um) suco de caixinha, 01 (um) fruta in natura, 01 (um) sanduiche embalado em papel celofane ou similar adequado; 01 (um) bombom doce; e guardanapo.	Anexo II – tópico 7.2; Anexo IV – tópico 4.1		

4. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DA AMOSTRA

Para cada uma das 7 (sete) características acima, o avaliador aplicará, com base no serviço prestado ao longo da sessão de amostra, uma nota entre 0 (zero) e 5 (cinco), sendo zero equivalente a um quesito cujo atendimento tenha sido completamente insatisfatório e cinco, completamente satisfatório. Compreender-se-á a avaliação da seguinte forma:

Escalas: 0 (Insatisfatório), 1-2 (Pouco satisfatório), 3 (Razoável), 4 (Satisfatório) e 5 (Completamente satisfatório)

Pontuação final: Média simples das notas aplicadas pelos avaliadores para cada uma das 7 (sete) características, seguida da somatória total das notas médias (0 a 35 pontos).

Seleção: Será automaticamente desclassificada a empresa cuja somatória de notas médias não atinja a marca de 21 pontos e também aquelas que, independentemente da pontuação total, registrem no cômputo final das notas médias 3 (três) características, dentre as sete, classificadas como Insatisfatório ou Pouco Satisfatório (0-2 pontos).

5. OBSERVAÇÕES RELEVANTES QUANTO À SESSÃO DE AMOSTRA

São Paulo, ____ de _____ de 2022.

Assinatura do avaliador