



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO IV – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2023 – Processo Administrativo nº 2904/2022

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1.** Nos termos da IN SEGES/MPDG nº 05/2017, fica instituído o Instrumento de Medição do Resultado (IMR) que tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA por meio de sistema de pontuação de ocorrências, definindo eventual glosa sobre o valor mensal a ser pago no período avaliado conforme parâmetros definidos neste documento.
- 1.2.** Devido as peculiaridades dos serviços objeto deste contrato, dentre as quais se incluem o uso de critérios subjetivos na avaliação dos serviços, faz-se necessário incluir dispositivos que garantam a CONTRATANTE a possibilidade de mensurar e impor a CONTRATADA uma busca pelo constante aprimoramento dos serviços prestados.
- 1.3.** A CONTRATADA obriga-se a aceitar a aferição dos serviços conforme definição dos indicadores previstos neste documento, bem como a aplicação das respectivas glosas sobre o preço mensal do contrato.
- 1.4.** As situações abrangidas pelo IMR se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.5.** Desse modo, visando o aprimoramento do contrato e, conseqüentemente, da relação contratual, estabelecer-se-ão quesitos de avaliação de rotinas específicas passíveis de ser aferidas pelos fiscais do contrato de forma objetiva.
- 1.6.** O descumprimento reiterado das metas estabelecidas neste IMR poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e no Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.
- 1.7.** Os serviços objeto desta contratação serão continuamente avaliados pelos representantes da CONTRATANTE, que registrarão as ocorrências descritas neste documento.
- 1.8.** As medições de resultado apresentadas neste IMR têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
- 1.9.** A aplicação deste IMR aos valores do contrato não exclui os descontos decorrentes de faltas, entradas tardias ou saídas antecipadas de empregados da CONTRATADA sem a devida cobertura.
- 1.10.** As glosas apuradas no IMR incidirão sobre o valor bruto do preço mensal, antes da incidência de eventuais descontos apurados sobre faltas e atrasos previstos neste item.
- 1.11.** O IMR contemplará indicadores e respectivas metas a serem cumpridas pela CONTRATADA, mediante acompanhamento e fiscalização da CONTRATANTE, visando a manutenção da qualidade da prestação do serviço pela CONTRATADA e a respectiva proporcionalidade do pagamento devido pela CONTRATANTE.
- 1.12.** Os indicadores eleitos refletem fatores que estarão sob o controle da CONTRATANTE durante a execução do contrato e que são essencialmente relevantes para a maximização dos resultados a serem obtidos.
- 1.13.** Os indicadores se relacionam com a prestação dos serviços de **vigilância desarmada e segurança patrimonial** descritos neste termo de referência, com a pontualidade e a qualidade do fornecimento de mão de obra, equipamentos, acessórios e insumos materiais, com o cumprimento das obrigações fiscais e trabalhistas e com o cumprimento das demais obrigações contratuais pela Contratada.
- 1.14.** Os níveis de serviço serão avaliados mensal e consecutivamente como forma de avaliação da qualidade do serviço prestado e de medição de proporcionalidade do pagamento devido.
- 1.15.** A avaliação ocorrerá no momento da apresentação da fatura mensal para pagamento e poderá ter como referência o mesmo período de competência do documento fiscal ou o período de competência anterior, conforme o indicador.
- 1.16.** Medidos os indicadores do IMR, será calculado o valor eventual da glosa correspondente a ser aplicada sobre o valor da fatura mensal, que será imediatamente comunicado à CONTRATADA.
- 1.17.** A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para manifestar concordância ou contestar o resultado da avaliação, permanecendo suspenso o prazo para pagamento da fatura mensal.
- 1.18.** A eventual glosa a ser aplicada sobre o valor da fatura mensal, decorrente do resultado medido no IMR, não impede a abertura de processo de penalização da CONTRATADA, conforme a gravidade, a lesividade e a reincidência da conduta, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)
--

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
OBJETO DO CONTRATO:	Serviços de Vigilância Desarmada e Segurança Patrimonial
PROCEDIMENTO LICITATÓRIO:	Pregão Eletrônico nº ____/____
CONTRATO Nº:	
CONTRATADA:	
CNPJ DA CONTRATADA:	

MÊS DE REFERÊNCIA:	
LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:	
VALOR MENSAL DO CONTRATO/DOS ITENS AVALIADOS	

CRITÉRIOS DE AJUSTE	
FAIXA DE PONTUAÇÃO	FATOR DE AJUSTE
$X \geq 95$ PONTOS	1
$90 \leq X < 95$ PONTOS	0,97
$85 \leq X < 90$ PONTOS	0,94
$80 \leq X < 85$ PONTOS	0,91
$75 \leq X < 80$ PONTOS	0,88
$X < 75$ PONTOS	0,85

MENSURAÇÃO		
INDICADOR		PONTUAÇÃO APURADA
1	ENVIO TEMPESTIVO DE DOCUMENTAÇÃO	
2	USO DE UNIFORMES, EQUIPAMENTOS E CRACHÁS	
3	FALTA DE IMPLANTAÇÃO, RENDIÇÃO OU COBERTURA DE POSTOS	
4	ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE	
5	CUMPRIMENTO DE NORMAS VIGENTES E ORIENTAÇÕES DOS FISCAIS	
6	VISITA SEMANAL DO SUPERVISOR	
7	SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DEFEITUOSOS	
8	REALIZAÇÃO DE RONDAS E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS	
9	REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E PREENCHIMENTO DO LIVRO	
10	QUALIDADE GERAL DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	
		PONTUAÇÃO TOTAL APURADA (A)
		FATOR DE AJUSTE (B)
		VALOR DEVIDO MENSAL (A x B)

DATA E LOCAL DE PREENCHIMENTO DO IMR	
FISCAL RESPONSÁVEL (nome + matrícula)	

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)		
RELAÇÃO DE INDICADORES		
INDICADOR	1	ENVIO TEMPESTIVO DE DOCUMENTAÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o regular cumprimento dos prazos contratuais relativos ao envio de documentação à fiscalização técnica do contrato	
META	Nenhuma ocorrência no mês	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato	
PERIODICIDADE	Mensal, quanto aos cartões de ponto e outros documentos relacionados à folha de pagamento dos prestadores de serviço residentes Eventual, quanto a carta e aos documentos de apresentação do prestador de serviço responsável pela cobertura do posto. Prazo até as 17h do dia útil anterior ao da apresentação, nas hipóteses de cobertura programada (férias, reciclagem, readequação). Prazo de até 2 horas após a implantação do posto, nas hipóteses de cobertura emergencial (acidente de trabalho, atestado médico etc.).	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por prestador de serviço residente e por dia de atraso no envio dos cartões de ponto ou outros documentos solicitados pela fiscalização técnica do contrato. Uma ocorrência por evento de atraso no envio da carta e dos documentos de apresentação do profissional que atuará na cobertura de postos	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		
INDICADOR	2	USO DE UNIFORMES, EQUIPAMENTOS E CRACHÁS
FINALIDADE	Mensurar o regular cumprimento do uso de uniformes, equipamentos e crachás, conforme legislação vigente, normas contratuais e orientações da fiscalização técnica do contrato.	
META	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato.	
PERIODICIDADE	Diária.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por prestador de serviço e por dia de porte incompleto ou inadequado dos uniformes, equipamentos e crachás.	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		
INDICADOR	3	FALTA DE IMPLANTAÇÃO, RENDIÇÃO OU COBERTURA DE POSTOS
FINALIDADE	Mensurar a regular implantação da quantidade de postos contratados, bem como a rendição e o cumprimento do prazo de cobertura estipulado no contrato.	
META	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato.	
PERIODICIDADE	Diária.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por hora de posto não implantado ou descoberto para além do prazo contratual. O prazo de cobertura do posto será de até 1 hora.	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	4	ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE
FINALIDADE	Mensurar a assiduidade e pontualidade dos prestadores de serviço residentes.	
META	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato.	
PERIODICIDADE	Dária. Uma ocorrência por atraso ou saída antecipada excedente a 20 minutos, quando não restar configurada a falta de implantação, rendição ou cobertura do posto.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por atraso ou saída antecipada excedente a 20 minutos, quando não restar configurada a falta de implantação, rendição ou cobertura do posto.	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	5	ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE
FINALIDADE	Mensurar o cumprimento, pela contratada e pelos seus prestadores de serviço residentes, das normas vigentes sobre a execução do serviço, bem como das orientações dos fiscais técnicos do contrato.	
META	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato.	
PERIODICIDADE	Dária.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por registro de descumprimento de norma vigente ou de orientação dos fiscais.	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	5	ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE
FINALIDADE	Mensurar o cumprimento, pela contratada e pelos seus prestadores de serviço residentes, das normas vigentes sobre a execução do serviço, bem como das orientações dos fiscais técnicos do contrato.	
META	Nenhuma ocorrência no mês.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pela fiscalização técnica do contrato.	
PERIODICIDADE	Dária.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Uma ocorrência por registro de descumprimento de norma vigente ou de orientação dos fiscais.	
FAIXAS DE AJUSTE	0 a 2 ocorrências = 10 pontos	
	3 a 5 ocorrências = 8 pontos	
	6 a 8 ocorrências = 6 pontos	
	9 a 12 ocorrências = 4 pontos	
	13 ou mais ocorrências = 0 ponto	
OCORRÊNCIAS APURADAS	1.	
	2.	
	[...]	
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	6	VISITA SEMANAL DO SUPERVISOR
FINALIDADE		Mensurar o cumprimento, pelo supervisor do serviço de vigilância desarmada e segurança patrimonial indicado pela contratada, da visita semanal ao posto, em períodos diferenciados (manhã, tarde e noite) durante o mês.
META		Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO		Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO		Pela fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE		Semanal.
MECANISMO DE CÁLCULO		Uma ocorrência por registro de não comparecimento ou de comparecimento em períodos não diferenciados durante o mês.
FAIXAS DE AJUSTE		0 a 2 ocorrências = 10 pontos
		3 a 5 ocorrências = 8 pontos
		6 a 8 ocorrências = 6 pontos
		9 a 12 ocorrências = 4 pontos
		13 ou mais ocorrências = 0 ponto
OCORRÊNCIAS APURADAS		1.
		2.
		[...]
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	7	SUBSTITUIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DEFEITUOSOS
FINALIDADE		Mensurar o cumprimento da exigência de substituição, no prazo contratual ou naquele fixado pelo fiscal técnico do contrato, dos equipamentos dos postos de vigilância desarmada e segurança patrimonial que vierem a apresentar defeitos.
META		Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO		Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO		Pela fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE		Semanal.
MECANISMO DE CÁLCULO		Uma ocorrência por registro de não comparecimento ou de comparecimento em períodos não diferenciados durante o mês.
FAIXAS DE AJUSTE		0 a 2 ocorrências = 10 pontos
		3 a 5 ocorrências = 8 pontos
		6 a 8 ocorrências = 6 pontos
		9 a 12 ocorrências = 4 pontos
		13 ou mais ocorrências = 0 ponto
OCORRÊNCIAS APURADAS		1.
		2.
		[...]
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	8	REALIZAÇÃO DE RONDAS E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS
FINALIDADE		Mensurar o cumprimento da realização de rondas periódicas e da apresentação do relatório mensal no prazo estipulado, conforme orientação do fiscal técnico do contrato.
META		Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO		Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO		Pela fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE		Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO		Uma ocorrência por registro de descumprimento injustificado do período ou do itinerário da ronda estabelecida pelo fiscal, e uma ocorrência por dia de atraso na apresentação do relatório mensal.
FAIXAS DE AJUSTE		0 a 2 ocorrências = 10 pontos
		3 a 5 ocorrências = 8 pontos
		6 a 8 ocorrências = 6 pontos
		9 a 12 ocorrências = 4 pontos
		13 ou mais ocorrências = 0 ponto
OCORRÊNCIAS APURADAS		1.
		2.
		[...]
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	9	REALIZAÇÃO DE RONDAS E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS
FINALIDADE		Mensurar o cumprimento das orientações do fiscal técnico do contrato quanto ao adequado registro e ao correto preenchimento das ocorrências no livro do posto de vigilância desarmada e segurança patrimonial
META		Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO		Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO		Pela fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE		Semanal.
MECANISMO DE CÁLCULO		Uma ocorrência por dia em que restar constatada a falha no registro das ocorrências ou no preenchimento do livro do posto.
FAIXAS DE AJUSTE		0 a 2 ocorrências = 10 pontos
		3 a 5 ocorrências = 8 pontos
		6 a 8 ocorrências = 6 pontos
		9 a 12 ocorrências = 4 pontos
		13 ou mais ocorrências = 0 ponto
OCORRÊNCIAS APURADAS		1.
		2.
		[...]
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		

INDICADOR	10	QUALIDADE GERAL DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO
FINALIDADE		Mensurar o índice geral de qualidade na execução do serviço de vigilância desarmada e segurança patrimonial.
META		Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO		Constatação formal e registro das ocorrências pela fiscalização técnica do contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO		Pela fiscalização técnica do contrato.
PERIODICIDADE		Diária.
MECANISMO DE CÁLCULO		Uma ocorrência por cada falha ou defeito registrado na execução do serviço de vigilância desarmada e segurança patrimonial, dentre outras:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não comunicação imediata ao vigilante-líder, ao supervisor do serviço, ou fiscal técnico do contrato, conforme o posto, de qualquer anormalidade verificada e que coloque em risco a segurança orgânica da contratante;</li> <li>• Falta de zelo quanto ao patrimônio público, incluídos os equipamentos e materiais da contratante;</li> <li>• Falha na demonstração de capacidade e conhecimento sobre o serviço a ser executado;</li> <li>• Falta de respeito, cortesia, cordialidade ou educação na execução do serviço;</li> <li>• Uso não autorizado de telefone móvel durante a execução do serviço.</li> </ul>
		0 a 2 ocorrências = 10 pontos
		3 a 5 ocorrências = 8 pontos
		6 a 8 ocorrências = 6 pontos
FAIXAS DE AJUSTE		9 a 12 ocorrências = 4 pontos
		13 ou mais ocorrências = 0 ponto
		1.
		2.
		[...]
OCORRÊNCIAS APURADAS		
TOTAL DE OCORRÊNCIAS		
PONTUAÇÃO TOTAL DO INDICADOR		