



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Pregão Eletrônico nº **XX/2023** – Processo Administrativo nº 2666/2022

1. DEFINIÇÕES

- 1.1.** O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido Instrução Normativa Seges/MP nº 05/2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento. Possui a mesma natureza e substitui o Acordo de Nível de Serviço (ANS), sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitem e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.
- 1.2.** 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.
- 1.3.** Este documento apresenta os critérios de avaliação mensal da qualidade dos serviços, identificando ocorrências, metas, mecanismos de cálculo e ajuste de pagamentos por eventuais não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.4.** Este Anexo será parte indissociável do Contrato a ser firmado a partir do Edital de Licitação e de seus demais anexos.
- 1.5.** Independentemente da pontuação ou dos descontos possíveis será permitida a abertura de processo administrativo sancionador na ocorrência de qualquer das imperfeições apontadas no presente IMR, desde que justificada e demonstrada a insuficiência da aplicação do IMR ou se previsto também como infração passível de multa no edital ou qualquer de seus anexos, cabendo ampla defesa à Contratada, em atendimento aos princípios legais.

2. OCORRÊNCIAS E METAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 2.1.** Os serviços prestados pela Contratada serão avaliados pela Fiscalização Técnica, por meio da anotação das das ocorrências observadas durante o período de medição do serviços, entendidas como prejudiciais à qualidade dos serviços prestados ou que indiquem, em algum grau, desobediência às cláusulas e condições do Termo de Referência ou do Edital da Licitação, conforme tabelas abaixo.
- 2.2.** Às ocorrências serão atribuídos pontos de acordo com o seu grau de gravidade, classificados de acordo com o prejuízo eventualmente provocado à Administração pela imperfeição ocorrida.
- 2.3.** A soma das pontuações das ocorrências observadas será subtraída de uma pontuação inicial de 100 (cem) pontos, sendo que o índice final de qualidade dos serviços enquadrar-se-á em uma **escala valorada entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos**, correspondentes, respectivamente, às situações de serviço totalmente desprovido de qualidade e serviço prestado com atendimento às máximas expectativas da Administração.
- 2.4.** A **meta a atingir pela Contratada** e que promoverá o pagamento integral do valor dos serviços prestados, será de **80 (oitenta) pontos**.
- 2.5.** O valor dos serviços prestados, para fins de aplicação do IMR, será o valor dos itens após aplicação de eventuais glosas relativas ao controle de frequência dos empregados no mês de referência da medição.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 1 - OCORRÊNCIAS RELATIVAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

OCORRÊNCIA	PONTOS ATRIBUÍVEIS	FORMA DE PONTUAÇÃO E OBSERVAÇÕES
Deixar de executar alguma das atividades/serviços, conforme descrição das atividades do Termo de Referência	3	Por ocorrência
Não cumprir rigorosamente normas de comportamento profissional	2	Por ocorrência
Afastar-se de suas atribuições, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados	1	Por ocorrência
Não manter tratamento cordial com os empregados do Coren-SP, com os prestadores de serviços ou o público	2	Por ocorrência
Não zelar pela preservação do patrimônio colocado à sua disposição para execução dos serviços	2	Por ocorrência
Iniciar atendimento agendado fora do horário programado, salvo a existência de justificativa	2	Por ocorrência
Utilizar equipamentos e/ou tarefas de ordem particular (aparelhos de som, fones de ouvido e outros), jogos ou passatempos que possam prejudicar a atenção requerida ao serviço, quando a incompatibilidade for apontada pelo fiscal do contrato	2	Por ocorrência
Permitir ou facilitar o acesso de pessoas não autorizadas a sistema de informações ou a dados Sistema COFEN/Conselhos Regionais de Enfermagem	15	Por ocorrência
Não manter-se com o uniforme da empresa contratada durante todo o horário de prestação de serviço no Coren-SP, com boa aparência e asseio	2	Por ocorrência
Atraso recorrente ¹ dos empregados (falta de pontualidade). Entendendo-se como recorrentes atrasos em mais de 2 (dois) dias por mês	1	Por profissional, por ocorrência a contar a partir do 2º do mês

TABELA 2 - OCORRÊNCIAS RELATIVAS AO NÃO CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

OCORRÊNCIA	PONTOS ATRIBUÍVEIS	FORMA DE PONTUAÇÃO E OBSERVAÇÕES
Não Manter a documentação de habilitação atualizada (certidões vencidas no SICAF e nos sítios dos órgãos emissores)	15	Por mês
Não apresentar à fiscalização a carteira de trabalho assinada e demais documentos exigíveis no primeiro mês de serviço do profissional	15	Por mês e aplicada em dobro a partir do segundo mês, quando persistir a falha
Manter profissional sem qualificação para executar os serviços contratados, mesmo após notificação da contratante	15	Por dia, enquanto persistir o problema
Deixar de repor ou fornecer os uniformes nos prazos e condições exigidos no Termo de Referência	5	Aplicável a cada dia de atraso
Permitir a presença de profissional sem uniforme, com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá	1	Aplicável a cada dia de constatação da falha
Deixar de Efetuar a reposição de profissionais faltosos	5	Por dia. A pontuação será aplicada sem prejuízo da glosa decorrente da não prestação do serviço no dia



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 2 - Ocorrências relativas ao não cumprimento de obrigações da contratada

Ocorrência	Pontos Atribuíveis	Forma de Pontuação e Observações
Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	30	Por dia. A pontuação será aplicada sem prejuízo da glosa pelo fato de o serviço não ter sido prestado
Deixar de recolher FGTS e INSS referente à mão de obra alocada na execução do serviço, nos prazos exigíveis	3	Pontuação a cada mês de atraso
Deixar de Disponibilizar salários (inclusive o pagamento de férias), vale-transporte e/ou vale refeição no prazo exigido	2	Pontuação a cada dia de atraso

3. MECANISMO DE CÁLCULO E FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações atribuídas, decorrentes da aplicação do IMR, deverão ser quantificadas pelo Fiscal durante todo o período de medição e totalizadas, ao término do período, para fins de eventual ajuste do valor a ser pago, conforme fórmula abaixo:

$100 \text{ (pontuação inicial)} - \sum \text{da pontuação das ocorrências observadas} = \text{ÍNDICE FINAL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS}$ (pontuação para ajuste dos pagamento)

3.2. Após a apuração do **índice final de qualidade dos serviços**, o pagamento relativo ao mês de referência deverá ser ajustado conforme a tabela e fórmula apresentados abaixo:

Faixas de Ajuste de Pagamento	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa e sanção contratual
Valor Mensal Devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

3.3. O índice final de qualidade dos serviços abaixo de 40 (quarenta) pontos por 3 (três) vezes, dentro do período de 20 (vinte) meses, ensejará a rescisão do Contrato.

3.4. Os procedimentos relativos à aplicação do IMR encontram-se no item 16 do Termo de Referência.