



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Pregão Eletrônico SRP nº \_\_\_\_/2023 – Processo Administrativo nº 2273/2022

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MP 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 dos serviços prestados, na forma e condições estabelecidas no **Anexo I – Termo de Referência**.
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 emitida de forma individualizada.
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 45 (quarenta e cinco) pontos por IMR, dentro de um período de 12 (doze) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimentos de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.
9. O indicador será avaliado nas rotinas de acompanhamento do Fiscal de Contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.
10. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos definidos no Anexo I – Termo de Referência.
11. Caso a Contratada identifique a impossibilidade de atender as solicitações por quaisquer motivos, deverá, tão logo possível, justificar o fato à Fiscalização, que avaliará as justificativas antes da apuração das ocorrências do período de referência. 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



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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

INDICADOR 1: QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	Garantir o cumprimento dos procedimentos de execução contratual devidos à Contratada dentro dos prazos determinados pela Contratante no modelo de execução do objeto.
<b>Meta a cumprir</b>	Atendimento de 100% dos prazos e especificações definidos pela Contratante no modelo de execução do objeto.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Prazos de tratativas da Contratada a partir do recebimento de Ordens de Serviços encaminhadas pela Contratante e Relatório de Acompanhamento (RA) preenchido pelo representante da Contratante.
<b>Periodicidade</b>	Acompanhamento por Ordem de Serviço (OS) encaminhada à Contratada.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<p>Contagem por ocorrências que tenham impactado na qualidade ou na boa execução dos serviços contratados. A contagem das ocorrências se dará de acordo com os critérios abaixo:</p> <p><b>a) Baixa criticidade</b>, que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem a sua realização de maneira plenamente satisfatória, a exemplo de:</p> <p>Atrasos entre 20 (vinte) e 45 (quarenta e cinco) minutos, aos quais as Contratadas derem causa;</p> <p>falhas no fornecimento de água mineral, quantidade insuficiente de 'kits conforto', ar condicionado sem regulagem, etc.</p> <p>Desconto de 1% (um por cento) do valor total contratado, por ocorrência;</p> <p><b>b) Média criticidade</b>, que caracterizam algum grau de prejuízo na execução dos serviços, a exemplo de:</p> <p>Atrasos superiores a 45 (quarenta e cinco) minutos aos quais as Contratadas derem causa;</p> <p>Falta de cortesia para com os passageiros;</p> <p>Não prestar justificativa para mudança de itinerários preestabelecidos;</p>



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

INDICADOR 1: QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
	Não respeitar paradas previamente definidas etc.  etc.: Desconto de 2% (dois por cento) do valor total contratado, por ocorrência;  <b>c) Alta criticidade</b> , que caracterizam interrupção ou não prestação dos serviços, ou que representem não atendimento a obrigações legais da Contratada, <i>no show</i> , falta de substituição de veículos, quando necessário ou ações que comprometam a segurança dos passageiros ou de terceiros:  Desconto de 10% (dez) por cento do valor total contratado.
<b>Início de Vigência</b>	Imediata.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Somatória das ocorrências apuradas, chegando ao máximo de 20% de ajuste no valor total da OS.
<b>Observação</b>	A Contratante, na identificação de ocorrência grave, poderá recusar imediatamente os serviços, de forma que, neste caso, haverá a configuração de inexecução contratual.  A aplicação do IMR não afasta a obrigação da Contratada de indenizar a Contratante em relação aos prejuízos provocados em decorrência de ações de sua responsabilidade, tampouco a exime da eventual aplicação de penalidades administrativas previstas em contrato.

**12.** Quando houver a prestação de serviço (pois trata-se de contratação oriunda de SRP, portanto, sob demanda do Contratante), e após emissão de relatório, a fiscalização informará a Contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrências e pontuações, bem como informará 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: _____	



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

_____	
_____	
Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
<b>TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:</b>	
_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____	

Adriana da  
Silva  
Rodrigues

Assinado de forma digital por Adriana da Silva Rodrigues  
Dados: 2023.05.25 16:34:25 -03'00'