



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Processo Administrativo nº 2985/2023

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) define em bases compreensíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços objeto da contratação e as respectivas adequações de pagamento, com base nos resultados dos serviços efetivamente prestados. Logo, entre os seus principais objetivos está a busca pela eficiência e o estímulo à melhoria constante dos serviços prestados.
2. O IMR mede a qualidade com que os serviços são executados e permite proporcionalizar o pagamento devido em função do recebimento dos serviços com qualidade inferior à contratada. Logo, trata-se de instrumento objetivo para mensuração e liquidação do valor a ser pago pela prestação dos serviços.
3. A aplicação de ajustes no pagamento decorrentes do IMR não substitui nem elimina as penalidades previstas em contrato ou na legislação aplicável.
4. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de impacto sobre os serviços, considerando-se o impacto que causariam à normalidade e adequação dos serviços prestados, isto é, ao devido funcionamento dos elevadores instalados no edifício Sede do Coren-SP, na forma e condições estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência e no Anexo II – Especificações Técnicas.
5. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho dos serviços implicará em ajuste nos pagamentos (glosas), realizadas sobre o valor total da fatura mensal, sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades legais ou contratuais pelo Coren-SP.
6. A cada período mensal de faturamento dos serviços será efetuada a avaliação dos serviços prestados, mediante aplicação do IMR.
7. Tendo a Contratada efetivamente prestado os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade exigidos na contratação, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga em remuneração aos serviços pelo Coren-SP.
8. Não tendo a Contratada efetivamente prestado os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade exigidos na contratação, haverá ajuste de valores a descontar (glosas) do pagamento da respectiva fatura mensal dos serviços, podendo também ocorrerem descontos, se for o caso, sobre a garantia de execução contratual, bem como a aplicação de penalidades pelo Coren-SP, sem prejuízo de que o Coren-SP adote as medidas administrativas ou judiciais cabíveis para obter a prestação satisfatória dos serviços exigida na contratação.
9. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 20 (quinze) pontos, dentro do período de 2 (dois) meses sucessivos e consecutivos, ou por 3 (três) meses não necessariamente consecutivos dentro de período de 6 (seis) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidades legais e/ou contratuais.
10. O indicador será avaliado por meio dos relatórios técnicos que comprovam documentalmente a execução das rotinas de manutenção dos elevadores (Ordem de Serviço, Plano de Manutenção, Laudo de Avaliação de Riscos e quaisquer outros que venham a ser elaborados ou exigidos durante a execução contratual), bem como pelas demais rotinas de acompanhamento pelo fiscal técnico do Contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**11.** A avaliação da execução dos serviços será realizada mensalmente, durante toda a vigência contratual, na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, devendo ser necessariamente concluída dentro dos prazos para recebimento provisório e definitivo dos serviços previstos no Anexo I – Termo de Referência.

**12.** Caso a Contratada identifique a inexecução total ou parcial dos serviços por quaisquer motivos, deverá reportar imediatamente o fato ao fiscal técnico do Contrato, que avaliará as justificativas apresentadas pela Contratada e as medidas cabíveis para retomada da execução plena do objeto contratual, antes da apuração das ocorrências no IMR do período mensal de referência.

**13.** Serão consideradas na apuração do IMR apenas as ocorrências causadas por atos comissivos ou omissivos da Contratada, independentemente da apuração de culpa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de impacto ou de ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, será considerada a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

**14.** As hipóteses de ocorrência são discriminadas na Tabela 1 abaixo, classificáveis nos padrões de baixa, média ou alta criticidade (Níveis de Impacto 1, 2 e 3) nela previstos:

**TABELA 1 – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR**

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
<p><b>NÍVEL 1:</b> Ocorrências classificáveis como de <u>baixa criticidade</u>, que não ensejam a interrupção operacional dos elevadores, mas comprometem a conclusão satisfatória dos serviços:</p> <p>a) sucessão de ao menos dois atrasos imotivados dentro de um único período avaliativo;</p> <p>b) atraso no cumprimento de obrigações relativas aos serviços;</p> <p>c) serviços executados em desacordo com os níveis mínimos previstos na contratação;</p> <p>d) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais não permanentes (por exemplo, limpeza após prestação dos serviços);</p> <p>e) conduta contrária às normas de acesso e uso do edifício sede do Coren-SP;</p> <p>f) deixar de entregar documentos e relatórios relacionados à execução contratual, conforme prazos previstos na contratação;</p> <p>g) comparecimento de empregado sem uniforme ou crachá de identificação, ou sem cumprimento das determinações do Coren-SP para controle de acesso de pessoas ao seu edifício sede;</p> <p>h) inobservância dos prazos para atendimentos de manutenção preventiva e preditiva previstos na contratação;</p> <p>i) falta de cordialidade com os empregados do Coren-SP e/ou com terceiros;</p>	<p><b>1 (um) ponto por ocorrência</b></p>
<p><b>NÍVEL 2:</b> Ocorrência classificáveis como de <u>média criticidade</u>, que podem ocasionar algum nível de interrupção operacional dos elevadores:</p> <p>a) descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços não emergenciais;</p> <p>b) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais permanentes, sem necessidade de ressarcimento pela Contratada;</p> <p>c) ausência total ou parcial de fornecimento de assistência técnica/mão de obra não residente exigida na contratação;</p> <p>d) ausência total ou parcial de fornecimento dos materiais exigidos na contratação;</p> <p>f) paralisação total ou parcial do funcionamento dos elevadores sem justificativa ou autorização prévia em situações não emergenciais;</p> <p>g) manutenção inadequada, na execução dos serviços, de equipamentos, instalações, componentes, peças, insumos e/ou materiais de consumo;</p>	<p><b>2 (dois) pontos por ocorrência</b></p>





## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

h) deixar de designar Responsável Técnico para execução dos serviços ou comunicar o Coren-SP no caso de substituição do Responsável Técnico; i) deixar de prestar esclarecimentos solicitados pelo Coren-SP, no prazo aplicável.	
<b>NÍVEL 3:</b> Ocorrências classificáveis como de <u>alta criticidade</u> , que ocasionem interrupções operacional dos elevadores, acidentes com os equipamentos ou com pessoas, e/ou risco de comprometimento das atividades essenciais e do patrimônio do Coren-SP: <b>a)</b> recusa à execução de serviço determinado pela fiscalização do Contrato, sem motivo justificado ou determinação formal; <b>b)</b> reincidência de falhas ou panes após a realização de manutenções para correção da mesma falha ou pane; <b>c)</b> não executar os serviços de manutenção preventiva com observância da periodicidade máxima prevista na Contratação; <b>d)</b> conduta perigosa que ponha em risco a segurança de empregados da Contratada, de empregados do Coren-SP ou de terceiros; <b>e)</b> descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços de manutenção corretiva, inclusive emergenciais; <b>f)</b> serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais permanentes a serem ressarcidos pela Contratada; <b>g)</b> empregados realizando trabalhos sem Equipamentos de Proteção Individual de uso obrigatório; <b>h)</b> reiterada ausência de fornecimento total ou parcial de assistência técnica/mão de obra não residente pela Contratada; <b>i)</b> reiterada ausência de fornecimento total ou parcial dos materiais exigidos na contratação; <b>j)</b> dano provocado a pessoas, ao patrimônio do Coren-SP, ao meio ambiente ou à saúde pública (além do ressarcimento e demais medidas e sanções de responsabilidade da contratada).	<b>3 (três) pontos por ocorrência</b>

### 15. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

**15.1.** A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências verificadas no mês de referência para pagamento, conforme tabela 2 abaixo:

**TABELA 2 – FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS**

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
01 a 05 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura mensal
06 a 10 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura mensal
11 a 15 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura mensal
16 a 20 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura mensal
Acima de 20 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura mensal e aplicação de penalidade de multa de 2% sobre o valor da fatura mensal

**15.2.** Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento das Ordens de Serviço e do Plano de Manutenção devidamente emitidos e atualizados pela Contratada, o fiscal do Contrato deverá



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

preencher, emitir, assinar e entregar o Relatório de Ocorrências por meio eletrônico para a Contratada e para o gestor do Contrato, devendo então o gestor do Contrato autorizar a emissão da Nota Fiscal de Pagamento com aplicação dos descontos porventura cabíveis. Abaixo, o modelo do Relatório de Ocorrências (que poderá ser modificado pelo Coren-SP durante a execução contratual, mediante comunicação da Contratada a respeito por meio eletrônico):

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
EMPRESA CONTRATADA: _____	
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/____	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
<b>TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:</b>	
<div style="text-align: center;">_____ Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____</div>	

São Paulo, 07 de julho de 2023.

(página de assinaturas abaixo)



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Área técnica/requisitante	Área de planejamento da contratação/apoio administrativo
<p><b>João Marcos do Nascimento</b></p> <p>Assinado de forma digital por João Marcos do Nascimento Dados: 2023.07.07 19:07:24 -03'00'</p> <p><b>João Marcos do Nascimento</b> Gerente – Gerência Administrativa e de Logística Operacional (GEAD)/Coren-SP Matrícula 1187</p> <p>Viviane Vanessa de Sousa Assinado de forma digital por Viviane Vanessa de Sousa Dados: 2023.07.07 19:00:41 -03'00'</p> <p><b>Viviane Vanessa de Sousa</b> Coordenadora - Gerência Administrativa e de Logística Operacional (GEAD)/Coren-SP Matrícula 539</p>	<p><b>Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão</b></p> <p>Assinado de forma digital por Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão Dados: 2023.07.11 10:38:05 -03'00'</p> <p><b>Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão</b> Gerente – Gerência de Compras e Contratos (GCC) /Coren-SP Matrícula 1206</p> <p><b>Gregory Ratti</b></p> <p>Assinado de forma digital por Gregory Ratti Dados: 2023.07.11 10:28:28 -03'00'</p> <p><b>Gregory Ratti</b> Assessor II – Gerência de Compras e Contratos/Coren-SP Matrícula 1195</p>

