



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR Pregão Eletrônico nº ____/2023 – Processo Administrativo nº 4029/2023

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MPDG 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.
4. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos repasses devidos (glosas), realizadas sobre o valor final a ser pago no período de referência, conforme fórmula estabelecida no Termo 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. 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.
6. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 75 (setenta e cinco) pontos, dentro de um período de 15 (quinze) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.
7. O indicador será avaliado por meio de relatórios extraídos da ferramenta *online*, de relatórios dos passageiros transportados, de protocolos de atendimento ou outros documentos que permitam o acompanhamento da execução contratual, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade acompanhados de checklist de Fiscalização do Contrato.
8. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos no Termo de Referência.
9. 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 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).



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 1 – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR

Id.	OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO
1	Deixar de apresentar a documentação necessária para o pagamento sem justificativa	1
2	Deixar de apresentar documentos comprobatórios das cotações realizadas, quando solicitado pela Fiscalização	1
3	Deixar de atender solicitação para serviços de assessoria, relacionadas à orientação para definição do melhor roteiro, horário e frequência de voos, inclusive quanto às tarifas promocionais	1
4	Deixar de disponibilizar acesso a ferramenta online de autoagendamento, por meio de login e senha	1
5	Deixar de efetivar reserva(s) do(s) voo(s) nos prazos estabelecidos no TR, após o recebimento da solicitação.	2
6	Deixar de emitir o(s) bilhete(s), quando solicitado por meio de atendimento telefônico ou e-mail, após aprovação da cotação pela Contratante	2
7	Deixar de prestar atendimento ininterrupto à Contratada (isto é, ao menos um canal de atendimento na modalidade 24x7)	2
8	Deixar de providenciar tempestivamente a emissão de bilhetes e ordens de passagens, compreendendo, essa sua atividade, a reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e outras atividades correlatas, com endosso e entrega imediatamente após a solicitação.	2
9	Deixar de providenciar o reembolso das passagens aéreas não utilizadas, no prazo máximo estabelecido no TR, por meio da nota de crédito, contados a partir da data de solicitação do reembolso.	2
10	Deixar de solicitar o reembolso integral, nos casos de cancelamento de voo, onde o passageiro não concorde com a reacomodação sugerida pela companhia aérea.	2
11	Disponibilizar profissionais não qualificados e treinados para atender as solicitações do Coren-SP, com agilidade nas atividades e clareza de informações	2
12	Não comunicar cancelamentos de voos, nas ocasiões em que tenha ocorrido emissão de passagem solicitada pela Contratante	2
13	Não manter um preposto responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante ou preposto, para tratar com a entidade sobre assuntos relacionados à execução do contrato	2
14	Não reservar passagem de menor valor disponível entre as opções oferecidas, conforme as condições oferecidas pelas companhias aéreas	3
15	Deixar de providenciar a emissão de apólice seguro de assistência, em caso de viagem internacional (Seguro Viagem)	3
16	Realizar cotações, reservas, emissões, alterações, cancelamentos ou reembolsos de bilhetes de passagem fora das condições e especificações estabelecidas no Termo de Referência	3
17	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	3
18	Outras ocorrências relacionadas ao descumprimento de exigências do Termo de Referência e obrigações contratuais, relatadas pela Fiscalização e que não relacionadas nesta lista, classificadas em nível de criticidade. Criticidade baixa: 1 (um) ponto por ocorrência; Criticidade intermediária: 2 (dois) pontos por ocorrência Criticidade alta: 3 (três) pontos por ocorrência	1, 2 ou 3

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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
01 a 05 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
06 a 10 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
11 a 15 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
16 a 20 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
Acima de 20 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total a ser pago no mês de referência + Aplicação de Penalidade Administrativa

1.2. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização autorizará a emissão da Nota Fiscal/Fatura para pagamento, informando da existência de ajuste no pagamento por meio da apresentação à Contratada do Relatório de Ocorrências, conforme modelo exemplificativo abaixo:

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): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:	
Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____	