



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO III - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

Processo Administrativo nº 5819/2023

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 das escadas rolantes instaladas 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 ocorrer 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 das escadas rolantes (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>NÍVEL 1: Ocorrências classificáveis como de <u>baixa criticidade</u>, que não ensejam a interrupção operacional das escadas rolantes, 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 corretiva previstos na contratação;</p> <p>i) falta de cordialidade com os empregados do Coren-SP e/ou com terceiros;</p>	1 (um) ponto por ocorrência
<p>NÍVEL 2: Ocorrência classificáveis como de <u>média criticidade</u>, que podem ocasionar algum nível de interrupção operacional das escadas rolantes:</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 das escadas rolantes 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>	2 (dois) pontos por ocorrência



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.	
NÍVEL 3: Ocorrências classificáveis como de <u>alta criticidade</u> , que ocasionem interrupções operacional das escadas rolantes, acidentes com os equipamentos ou com pessoas, e/ou risco de comprometimento das atividades essenciais e do patrimônio do Coren-SP: a) recusa à execução de serviço determinado pela fiscalização do Contrato, sem motivo justificado ou determinação formal; b) reincidência de falhas ou panes após a realização de manutenções para correção da mesma falha ou pane; c) não executar os serviços de manutenção preventiva com observância da periodicidade máxima prevista na Contratação; d) conduta perigosa que ponha em risco a segurança de empregados da Contratada, de empregados do Coren-SP ou de terceiros; e) descumprimento imotivado de obrigações relativas aos serviços de manutenção corretiva, inclusive emergenciais; f) serviços executados de forma relapsa, negligente ou desorganizada com impactos visuais permanentes a serem ressarcidos pela Contratada; g) empregados realizando trabalhos sem Equipamentos de Proteção Individual de uso obrigatório; h) reiterada ausência de fornecimento total ou parcial de assistência técnica/mão de obra não residente pela Contratada; i) reiterada ausência de fornecimento total ou parcial dos materiais exigidos na contratação; j) 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).	3 (três) pontos por ocorrência

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



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Área técnica/requisitante	Área de planejamento da contratação/apoio administrativo
<p>Renato Christian Garcia da Silva Assessor III – Gerência Administrativa e de Logística Operacional (GEAD)/Coren-SP Matrícula 949</p> <p>Viviane Vanessa de Sousa Coordenadora - Gerência Administrativa e de Logística Operacional (GEAD)/Coren-SP Matrícula 539</p>	<p>Emmanuelle Lopes Garrido Alkmin Leão Gerente – Gerência de Compras e Contratos (GCC) /Coren-SP Matrícula 1206</p> <p>Ingrid Wendy Carrel Assessor II – Gerência de Compras e Contratos/Coren-SP Matrícula 1177</p>

