



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) Pregão Eletrônico nº ____/2024 - Processo Administrativo nº 833/2024

1. DO INSTRUMENTO E SUA FORMA DE UTILIZAÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto pela Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017, é o mecanismo que define em bases tangíveis e objetivamente mensuráveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço, permitindo proporcionalizar pagamentos devidos em função do recebimento do serviço com qualidade inferior à contratada.

1.2. As partes declaram estar cientes das condições propostas no IMR, e estabelecem, desde já, que os ajustes de valor e a penalidade aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontadas no ato do pagamento da respectiva fatura ou mesmo da garantia contratual oferecida, caso haja, sem prejuízo da aplicação de multas e sanções previstas nos casos em que se verifique inexecução ou execução parcial do objeto.

1.3. Para cada serviço prestado, quando de seu recebimento provisório por parte do Fiscal Técnico ou, no caso de eventos simultâneos, do colaborador designado pelo Coren-SP, haverá análise da qualidade do serviço prestado com base nas ocorrências previstas na Tabela 2 deste Anexo. Todas as ocorrências verificadas serão comunicadas verbalmente ao coordenador designado pela Contratada na própria ocasião do evento, para que todas as providências possíveis sejam tomadas imediatamente.

1.4. Em não havendo resolução, as ocorrências serão relatadas de forma detalhada ao Fiscal Técnico, que irá dimensioná-las em seu impacto através da Escala de Divergência Negativa (em relação ao serviço esperado). Esta gradação numérica equivalerá à pontuação de cada ocorrência, sendo o resultado da somatória destas pontuações correspondente a um dentre os percentuais escalonados para desconto sobre o valor do respectivo serviço prestado, conforme Tabela 1 deste Anexo.

1.5. A primeira execução dos serviços será objeto apenas de notificação à Contratada, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços a serem prestados dali por diante. Desta forma, a aplicação do IMR passará a ter efeito financeiro a partir da segunda prestação de serviços.

1.6. A aplicação do IMR configura a conclusão do recebimento provisório e deverá ser realizada em até 2 (dois) dias úteis após o término da prestação dos respectivos serviços. Ultrapassado este prazo, o recebimento provisório será considerado automaticamente realizado e os serviços prestados em total conformidade com os padrões de qualidade esperados.

1.7. A Contratada poderá recorrer da avaliação realizada em até 1 (um) dia útil após o seu recebimento, apresentando suas justificativas ao Gestor Contratual para que este analise com a devida razoabilidade a pertinência e excepcionalidade das ocorrências e justificativas apresentadas, recalculando o valor da glosa, se necessário. Ultrapassado este prazo, considerar-se-á o valor final auferido mediante aplicação do IMR, prosseguindo-se ao recebimento definitivo do objeto.

2. DOS CRITÉRIOS PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

2.1. Com base na escala para definição dos níveis de divergência negativa da qualidade do serviço prestado em relação ao esperado pela contratação, caberá ao Fiscal Técnico avaliar e aplicar, para cada ocorrência, as pontuações abaixo discriminadas:

TABELA 1: ESCALA DE DIVERGÊNCIA NEGATIVA

0	Todos os aspectos atendidos de forma adequada ou além da esperada pela contratação
----------	--



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

TABELA 1: ESCALA DE DIVERGÊNCIA NEGATIVA	
1	Nem todos os aspectos atendidos de forma adequada, sem consequências à qualidade geral do serviço prestado
2	Nem todos os aspectos atendidos adequadamente, com consequências à qualidade geral do serviço prestado
3	Nenhum aspecto atendido de forma adequada, com consequências à qualidade do serviço bastante perceptíveis ao público

2.2. Para cada ocorrência prevista na Tabela 2 que seja classificada nas escalas de 1 (um) a 3 (três), o Fiscal Técnico deverá relatar em detalhes o ocorrido (aspectos não atendidos, bem como providências tomadas pela Contratada na ocasião, após ser verbalmente advertida). O fiscal deverá zelar pela devida proporcionalidade na aplicação desta escala de divergência, considerando a relação entre os objetivos esperados e os impactos causados pelas ocorrências.

TABELA 2: RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS QUE PREJUDICAM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
Nº	DESCRIÇÃO OU TIPO DE OCORRÊNCIA
1	Atraso no início do serviço, conforme acordado no pedido.
2	Presença de profissional visivelmente despreparado e/ou sem capacitação e/ou com muitas funções acumuladas para execução dos serviços.
3	Profissional sem vestimenta padrão, com cabelos soltos ou que não utiliza os itens de segurança alimentar e higiene requeridos (luvas, toucas, etc.).
4	Utilização de utensílios e recipientes inadequados para acondicionamento, transporte e manipulação de alimentos e bebidas.
5	Demora na reposição ou reposição em quantidade insuficiente dos alimentos e bebidas que tenham acabado no buffet.
6	Ausência de etiquetas ou placas com identificação da data de vencimento e data de preparo ou fabricação dos alimentos e bebidas servidos.
7	Ausência de itens de acordo com especificações para cada tipo de serviço, sendo alimentos, bebidas e/ou materiais de consumo.
8	Finalização do serviço de forma incompleta ou apressada, sem zelo pela manutenção das condições iniciais de limpeza da copa e demais ambientes utilizados pela Contratada.
9	Fornecimento de kits Lanche Box em embalagens de qualidade inferior à prevista pelo edital e à aprovada na fase de amostra.

2.3. Com base no conjunto de ocorrências previsto no quadro acima, a cada serviço prestado pela Contratante poderá ser atribuído um somatório de pontuações em que, quanto maior a pontuação atingida, maior o grau de inobservância aos padrões de qualidade almejados. Tal somatório será convertido em percentual de desconto conforme correlação estabelecida na Tabela 3, abaixo:

TABELA 3: CONVERSÃO DO PERCENTUAL PARA DESCONTO	
PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
Até 8 pontos	Não incide desconto sobre o valor total da fatura
De 9 a 20 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
De 21 a 30 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
De 31 a 50 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura
Acima de 51 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura
1º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura
2º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e sanções cabíveis
3º reincidência acima de 51 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura e rescisão da Ata



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

2.4. A apresentação dos valores obtidos mediante aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) por parte do Fiscal Técnico, tanto ao Gestor Contratual quanto à Contratada, deverá ocorrer na forma de relatório, conforme modelo disponível na Tabela 4, abaixo:

TABELA 4: MODELO DE RELATÓRIO DE APLICAÇÃO DO IMR PELO FISCAL TÉCNICO			
NOME DO EVENTO		DATA DE REALIZAÇÃO	
LOCAL		ITEM DA ARP SOLICITADO	
RELATO DETALHADO DA OCORRÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	PROVIDÊNCIAS IMEDIATAS ADOTADAS PELA CONTRATADA (APÓS CIÊNCIA DO FATO)	Nº AÇÃO/ REFERÊNCIA (cf. Tabela 2)	ESCALA DE DIVERGÊNCIA (de 0 a 3)
PONTUAÇÃO TOTAL DO EVENTO			
PERCENTUAL AUFERIDO PARA DESCONTO (cf. Tabela 3)			