

# CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO – COREN-SP

## ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

(Processo Administrativo nº 12940/2021)

#### 1. REGRAS APLICÁVEIS

1.1. A contratada deverá prestar os serviços definidos no Termo de Referência, de acordo com os critérios de desempenho especificados neste anexo, estando sujeita a descontos em sua remuneração nas hipóteses aqui previstas.

1.2. Quando houver atraso superior a 30 (trinta) dias, além dos descontos previstos neste anexo, poderá ser aplicada sanção administrativa de multa, compensatória e/ou moratória, na forma do contrato.

1.3. A recorrência pela contratada em condutas que ensejaram a aplicação anterior de descontos poderá configurar inexecução, parcial ou total, do objeto da contratação, situação sujeita às penalidades administrativas previstas no contrato.

1.4. As glosas previstas em cada um dos indicadores de desempenho poderão ser aplicadas cumulativamente.

1.5. O resultado da apuração da pontuação e respectivo percentual de desconto, serão comunicados pelo fiscal do contrato, por meio de notificação formal, à contratada, que terá prazo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação, garantido o direito ao devido processo administrativo e à ampla defesa.

1.6. Os pagamentos serão proporcionais ao cumprimento dos critérios de desempenho previstos neste anexo, observada a definição de cada indicador e as demais regras de regência da contratação, previstas no Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

1.7. A tabela abaixo discrimina a relação de ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação dos serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA
1	Deixar de assegurar aos beneficiários os serviços, de acordo com as condições estabelecidas na contratação e na proposta, após a emissão da ordem de início dos serviços pelo Coren-SP.	0,1% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.
2	Deixar de disponibilizar ao Coren-SP e aos beneficiários plataforma com funcionamento ininterrupto (24 horas por dia) que permita acesso a toda e qualquer alteração ocorrida na rede credenciada contratada (novos credenciamentos / descredenciamentos / credenciamentos vigentes),	0,1% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.
3	Deixar de efetuar as inclusões, exclusões ou transferências de plano, na forma do Termo de Referência, quando regularmente solicitadas pelo Coren-SP.	0,1% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.

4	Deixar de indicar responsável (preposto) pela fiel execução do contrato, que deverá estar remotamente disponível para dúvidas ou outras ações necessárias, em dias úteis, no período das 09h às 18h.	0,1% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.
5	Deixar de disponibilizar os cartões de identificação em até 10 (dez) dias úteis, contados da emissão da ordem de início dos serviços ou da solicitação de inclusão feita pelo Coren-SP.	0,1% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.
6	Deixar de disponibilizar atendimento telefônico aos beneficiários, de forma ininterrupta, 24 horas por dia.	0,05% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador, por dia de atraso.
7	Deixar de cumprir os prazos para atendimento previstos no art. 3º da Resolução Normativa ANS 566/2022, ou em suas atualizações normativas. As ocorrências deverão ser formalmente reportadas ao fiscal do contrato pelos beneficiários, devidamente comprovadas.	<p>Até 1 dia útil de atraso: não haverá desconto.</p> <p>De 2 a 5 dias úteis: 0,5% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador.</p> <p>De 6 a 10 dias úteis: 0,75% do valor da fatura referente ao mês do fato gerador.</p> <p>De 11 a 15 dias úteis: 1% do valor da fatura.</p> <p>De 15 a 30 dias úteis: 3% do valor da fatura, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas e de eventual rescisão por descumprimento contratual.</p>

São Paulo, 29 de abril de 2024.

#### **EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

**Gregory Ratti, Assessor II, SPC/GCC/Coren-SP, Matrícula 1195**

**Flávia Cristina Bianchin, Gerente, GGP/Coren-SP, Matrícula 1167**

**Alvaro de Araújo Leal, Coordenador, GGP/Coren-SP, Matrícula 1072**