



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Alameda Ribeirão Preto, 82, Bela Vista, São Paulo/SP – CEP 01331000

(11) 3225-6300 – [www.coren-sp.gov.br](http://www.coren-sp.gov.br)

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

#### **ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

(Processo Administrativo nº 6331/2023)

#### **1. REGRAS APLICÁVEIS**

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, formas de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Termo de Referência.

#### **2. JUSTIFICATIVAS**

2.1. Os serviços da contratada serão avaliados meio de indicadores de desempenho.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços executados pode resultar em valores entre zero e 100%, correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.

2.3. As tabelas seguintes apresentam indicadores, metas, critérios e mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Alameda Ribeirão Preto, 82, Bela Vista, São Paulo/SP – CEP 01331000

(11) 3225-6300 – [www.coren-sp.gov.br](http://www.coren-sp.gov.br)

1 – ADEQUAÇÃO AO CRONOGRAMA DA CONTRATAÇÃO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas ao cumprimento do cronograma da contratação e de suas ETAPAS 1 (PROJETO BÁSICO), 2 (PROJETO EXECUTIVO) e 3 (ASSESSORAMENTO).
Meta a cumprir	Nenhum atraso imputável exclusivamente à contratada durante a fase de execução.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências (atrasos) mediante fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	A cada entrega de projetos (anteprojeto, básico ou executivo). A cada pedido de revisão de projetos (básico ou executivo). A cada recebimento das atividades de assessoramento. A cada descumprimento de prazos exigidos na contratação e constatados durante sua execução.
Mecanismo de cálculo	Dias de atraso.
Início da vigência	A partir da emissão da ordem de início dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 dias = 30 pontos 4 a 5 dias = 25 pontos 5 a 10 dias = 15 pontos 10 a 20 dias = 10 pontos 20 a 25 dias = 5 pontos 25 a 30 dias = zero pontos
Sanções	Atrasos superiores a 20 (vinte) dias, além de desconto no valor a pagar, deverão suscitar a avaliação do cabimento e aplicação das sanções estabelecidas no contrato.
Número de ocorrências	Confirmar a cada medição.
Total de pontos	Confirmar a cada medição.

2 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução dos serviços.
Meta a cumprir	Atendimento total das fases do cronograma da contratação com a qualidade especificada.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências mediante fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina dos trabalhos de fiscalização.
Mecanismo de cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
Início da vigência	A partir da emissão da ordem de início dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Quantidade máxima = 40 pontos Quantidade mínima = zero pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar, deverão ser avaliados o cabimento e a aplicação das sanções estabelecidas no contrato.
Observações	Itens avaliados encontram-se na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços.



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Alameda Ribeirão Preto, 82, Bela Vista, São Paulo/SP – CEP 01331000

(11) 3225-6300 – www.coren-sp.gov.br

3 – QUANTITATIVOS RELEVANTES DOS SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas aos quantitativos mínimos previstos durante a execução da ETAPA 3 – ASSESSORAMENTO.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução..
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências mediante fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal, durante a ETAPA 3 – ASSESSORAMENTO.
Mecanismo de cálculo	Quantitativos de horas e reuniões mensurados pela contratada devem estar compatíveis com os quantitativos mínimos exigidos para a ETAPA 3.
Início da vigência	A partir da emissão da ordem de início dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Ocorrências (horas ou reuniões inferiores aos quantitativos mínimos para a ETAPA 3). 1 a 3 = 20 pontos 4 a 6 = 18 pontos 7 a 10 = 15 pontos 11 a 15 = 10 pontos 16 a 20 = 5 pontos 21 a 24 = Zero pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 10 pontos, além do desconto no valor a pagar, deverão ser avaliados o cabimento e a aplicação das sanções estabelecidas no contrato.
Número de ocorrências e total de pontos	Verificar e confirmar a cada avaliação.

4 – USO DE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPIs	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas ao fornecimento e uso de EPIs
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução.
Instrumento de medição	Constatação formal das ocorrências mediante fiscalização.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição do resultado por fase de execução.
Mecanismo de cálculo	O uso de EPIs será observado de forma que o número de ocorrências será por funcionário sem EPIs, ou portando-os de forma inadequada, por dia.
Início da vigência	A partir da emissão da ordem de início dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 1 = 10 pontos 2 a 3 = 8 pontos 4 a 5 = 6 pontos 6 a 7 = 4 pontos 8 ou mais = Zero pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 5 pontos, além do desconto no valor a pagar, deverão ser avaliados o cabimento e a aplicação das sanções estabelecidas no contrato.
Número de ocorrências e total de pontos	Verificar e confirmar a cada avaliação.

2.4. A tabela abaixo corresponde à Planilha de Avaliação da Qualidade da Execução dos Serviços:



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Alameda Ribeirão Preto, 82, Bela Vista, São Paulo/SP – CEP 01331000

(11) 3225-6300 – www.coren-sp.gov.br

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Setor do Coren-SP:					
Número do Contrato:					
Contratada:			Período de referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 5 pontos = excelente / 4 pontos = bom / 3 pontos = regular / 2 pontos = ruim / 1 ponto = péssimo					
DESCRIÇÃO	5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 horas à fiscalização de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local de execução dos serviços					
Cumprimento das rotinas dos serviços conforme cronograma da contratação					
Materiais resultantes de visitas técnicas retirados do local com a anuência da fiscalização					
Seleção e guarda de materiais passíveis de reaproveitamento					
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização					
Realização dos serviços de acordo com os prazos, documentos e especificações que integram o Termo de Referência					
Locais de realização de visitas técnicas mantidos limpos, em condições de segurança, higiene e disciplina					
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexos, ou modificações submetidas por escrito à aprovação do Coren-SP					
PONTUAÇÃO (soma total da pontuação dos quesitos avaliados)					

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o período de apuração de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em pontuação final no intervalo de 0 a 100%, considerando o somatório de pontos obtidos pela contratada, dividido pelo somatório de pontos avaliados.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada período de apuração, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
Pontuação obtida superior a 85% dos pontos avaliados	100% do valor previsto	1,00
Pontuação obtida inferior a 85% e superior a 75% dos pontos avaliados	98,5% do valor previsto	0,985
Pontuação obtida inferior a 75% e superior a 60% dos pontos avaliados	97,5% do valor previsto	0,975
Pontuação obtida inferior a 60% e superior a 40% dos pontos avaliados	95% do valor previsto (sem prejuízo da avaliação do cabimento de eventual rescisão contratual)	0,95
Pontuação obtida inferior a 40% dos pontos avaliados	90% do valor previsto (sem prejuízo da avaliação do cabimento de eventual rescisão contratual)	0,90



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Alameda Ribeirão Preto, 82, Bela Vista, São Paulo/SP – CEP 01331000

(11) 3225-6300 – [www.coren-sp.gov.br](http://www.coren-sp.gov.br)

São Paulo, 20 de agosto de 2024.

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

**(página de assinaturas abaixo)**

**RENÉE SEIJI OKADA, Assessor II, SPC/GCC/Coren-SP, matrícula 917**

**ANDREA ZUMBINI PAULO, Gerente/GCC/Coren-SP, matrícula 1232**

**VIVIANE VANESSA DE SOUSA, Coordenadora, GEAD/Coren-SP, matrícula 539**

**RENATO CHRISTIAN GARCIA DA SILVA, GEAD/Coren-SP, matrícula 949**