



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO III – INDICADOR DE DESEMPENHO

1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1.1. DEFINIÇÕES

- 1.1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido Instrução Normativa Seges/MP nº 05/2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento. Possui a mesma natureza e substitui o Acordo de Nível de Serviço (ANS), sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitem e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.
- 1.1.2. 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.
- 1.1.3. Este documento apresenta os critérios de avaliação mensal da qualidade dos serviços, identificando ocorrências, metas, mecanismos de cálculo e ajuste de pagamentos por eventuais não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.1.4. Este Anexo será parte indissociável do Contrato a ser firmado a partir do Edital de Licitação e de seus demais anexos.
- 1.1.5. Independentemente da pontuação ou dos descontos possíveis será permitida a abertura de processo administrativo sancionador na ocorrência de qualquer das imperfeições apontadas no presente IMR, desde que justificada e demonstrada a insuficiência da aplicação do IMR ou se previsto também como infração passível de multa no Edital ou qualquer de seus anexos, cabendo ampla defesa à CONTRATADA, em atendimento aos princípios legais.

1.2. OCORRÊNCIAS E METAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 1.2.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA serão avaliados pela Fiscalização Técnica, por meio da anotação das ocorrências observadas durante o período de medição dos serviços, entendidas como prejudiciais à qualidade dos serviços prestados ou que indiquem, em algum grau, desobediência às cláusulas e condições do Termo de Referência ou do Edital da Licitação, conforme tabelas abaixo.
- 1.2.2. Às ocorrências serão atribuídos pontos de acordo com o seu grau de gravidade, classificados de acordo com o prejuízo eventualmente provocado à Administração pela imperfeição ocorrida.
- 1.2.3. A soma das pontuações das ocorrências observadas será subtraída de uma pontuação inicial de 100 (cem) pontos, sendo que o índice final de qualidade dos serviços enquadrar-se-á em uma **escala valorada entre 0 (zero) e 100 (cem) pontos**, correspondentes, respectivamente, às situações de serviço totalmente desprovido de qualidade e serviço prestado com atendimento às máximas expectativas da Administração.
- 1.2.4. A **meta a atingir pela CONTRATADA** e que promoverá o pagamento integral do valor dos serviços prestados, será de **80 (oitenta) pontos**.
- 1.2.5. O valor dos serviços prestados, para fins de aplicação do IMR, será o valor dos itens após aplicação de eventuais glosas relativas ao controle de frequência dos empregados no mês de referência da medição.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

1.2.6. A CONTRATADA deverá executar o serviço dentro dos níveis de acordo de serviço (SLA) explicitados abaixo, incorrendo em glosas sobre o valor da fatura (VF) conforme a tabela a seguir:

Indicador	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Resultado Aceitável	Redutor
Entrega dos relatórios	Entregar os relatórios exigidos no prazo acordado.	Por dia de atraso	Atraso = 0 dias	5% do VF por ocorrência (+5% por semana extra de atraso, limitado a 15%, por relatório)

1.2.7. As seguintes ocorrências também serão objeto de glosa no valor da fatura (VF), limitados até 40%, no caso da CONTRATADA:

Descrição	Referência	Redutor
Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da contratante por motivo de imperícia ou imprudência na execução das atividades contratuais	Por ocorrência	10% do VF
Suspender, colocar como pendente ou interromper, salvo por motivo justificado, a execução dos serviços.	Por ocorrência	5% do VF
Realizar mudanças de configuração nos ativos de Cybersegurança sem autorização da CONTRATANTE.	Por ocorrência	10% do VF
Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência	20% do VF
Recusar-se a executar serviço relacionado às atividades deste ITEM solicitado pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10% do VF

1.2.8. O pagamento ocorrerá, após a avaliação do nível de serviço conforme relatórios elencados no item anterior e no termo de referência e computadas às eventuais glosas do mês de referência.

1.3. MECANISMO DE CÁLCULO E FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

1.3.1. As pontuações atribuídas, decorrentes da aplicação do IMR, deverão ser quantificadas pelo Fiscal durante todo o período de medição e totalizadas, ao término do período, para fins de eventual ajuste do valor a ser pago, conforme fórmula abaixo:

100 (pontuação inicial) - \sum da pontuação das ocorrências observadas = **ÍNDICE FINAL DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS** (pontuação para ajuste dos pagamentos)

1.3.2. Após a apuração do índice final de qualidade dos serviços, o pagamento relativo ao mês de referência deverá ser ajustado conforme a tabela e fórmula apresentados abaixo:

Faixas de Ajuste de Pagamento	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,9
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa e sanção contratual
Valor Mensal Devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

- 1.3.3.** O índice final de qualidade dos serviços abaixo de 40 (quarenta) pontos por 3 (três) vezes, dentro do período de 12 (doze) meses, ensejará a rescisão do Contrato.
- 1.3.4.** Os procedimentos relativos à aplicação do IMR e Sanções encontram-se no Termo de Referência e no Contrato.