

ANEXO IV

Instrumento de Medição de Resultado – IMR (Anexo V-B da IN SEGES/MP 05/2017)

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS – COREN/MG

**PREGÃO ELETRÔNICO N. 90.004/2024
PROCESSO ADMINISTRATIVO 063/2023**

1. Para a avaliação da qualidade dos serviços prestados a fiscalização do contrato utilizará os indicadores descritos nos quadros a seguir:

1.1 **Definição:** Instrumento de Medição de Resultado é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2 **Objetivo a atingir:** prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, para fins de eficiência e economicidade.

1.3 **Forma de avaliação:** definição de situações (indicadores) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência de 1 a 6, de acordo com os Indicativos de metas a cumprir, compreendendo descontos de 1% a 10% do valor mensal contratado.

1.4 Apuração do valor a ser deduzido, em função do grau de falha:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	1 % do valor do contrato
02	2 % do valor do contrato
03	4 % do valor do contrato
04	6 % do valor do contrato
05	8 % do valor do contrato
06	10 % do valor do contrato

2. Descontos x sanções administrativas: embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior a 10% (dez por cento), poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da Lei e do Contrato, observada o contraditório e ampla defesa.

Luiz Felipe P C Guimaraes
Assistente Jurídico
OAB/MG 138.068

2.1 TABELA 01: Especificação da falha e do respectivo grau em que se enquadra:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU INCIDÊNCIA
01	Não zelar pelo sigilo absoluto das informações que tiver acesso, deixando ter acesso ou repassando-as a terceiros, ou utilizando-as para outra finalidade senão a impressão de dados.	Grau - 6 – Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato.
02	Suspender ou interromper, total ou parcial, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	Grau - 6 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
03	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação, salvo mediante prévia autorização do gestor da contratação.	Grau - 5 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
04	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	Grau - 4 - por ocorrência
05	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo	Grau - 3 - por ocorrência
06	Atraso no atendimento dos chamados referente a Incidentes	Grau 1 – por hora de atraso
07	Atraso no atendimento dos chamados referente a Outros Chamados	Grau 2 – por hora de atraso
08	Não corrigir, em um prazo máximo de 2 (dois) dias corridos, qualquer fatura que apresente erro e/ou inconsistência com as cláusulas contratuais vigentes, a contar da data da contestação da fatura por parte da Contratante.	Grau 1 – A cada dia que exceder o prazo.
09	Não atendimento do telefone cujo número foi fornecido pela contratada para registro das reclamações e chamados.	Grau 1 – Por dia de ocorrência.
DEIXAR DE:		
10	Responder pelos danos causados diretamente ao CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS ou a terceiros, quando da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Contratante.	Grau - 6 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
09	Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz.	Grau - 5 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
10	Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONSELHO REGIONAL DE	Grau - 5 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato

Luiz Felipe P C Guimaraes
Assistente Jurídico
OAB/MG 138.068

	ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS no que diz respeito às necessidades da Contratante.	
11	Zelar pela perfeita execução dos serviços contratados e atender às notificações da Contratante.	Grau – 5 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
12	Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante.	Grau 2 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
13	Designar um Preposto, que será o responsável pelo tratamento junto à contratante de todas as questões relacionadas à execução do objeto contratado.	Grau 1 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
14	Colocar à disposição da Contratante telefone direto local, celular e e-mail para contato direto com o Preposto, para tratamento das questões relacionadas ao contrato, não se admitindo a remessa desses assuntos para atendimento por Call center destinado ao público geral.	Grau 1 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
15	Não transferir ou ceder, total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações decorrentes do contrato, salvo autorização expressa da Administração.	Grau 4 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
16	Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações exigidas pela boa técnica.	Grau 2 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato
17	Comunicar ao representante da Contratante qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.	Grau 1 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato

3. O pagamento ficará vinculado ao cumprimento do IMR, bem como pela análise de ausências de prestação de serviços e sanções administrativas. O valor do pagamento dos serviços será calculado como sendo o valor do contrato subtraídos os descontos (pela aplicação deste Instrumento), glosas (por não prestação de serviços) e multas (sanções administrativas) computadas e aplicáveis no período correspondente.

3.1 VPC = VC - TDGM

Onde:

VPC = Valor a Ser Pago no Contrato

VC = Valor do Contrato

TDGM = Total de Descontos, Glosas e Multas

4. Os indicadores de desempenho poderão, a qualquer tempo e em comum acordo entre as partes, ser ajustados, ampliados e/ou reduzidos, desde que estas alterações sejam devidamente formalizadas através de Termo Aditivo de Contrato.

Luiz Felipe P C Guimaraes
Assistente Jurídico
OAB/MG 138.068