

ANEXO V

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. 90.017/2024
PROCESSO ADMINISTRATIVO 037/2024**

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 ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS no que diz respeito às necessidades da Contratante.	Grau - 5 - Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato

Luiz Felipe P C Guimaraes
Assistente Jurídico
OAB/MG 138.068

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