



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO III – Instrumento de Medição de Resultado PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 6006/2023

1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido IN SEGES/MPDG nº 05/2017, é o mecanismo que define em bases compreensíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento com base nos resultados dos serviços efetivamente prestados, sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência e o estímulo à melhoria constante dos serviços prestados.
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.
3. As ocorrências encontram-se organizadas de acordo com o crescente nível de severidade, correspondentes ao eventual impacto que causariam à normalidade dos serviços prestados.
4. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos repasses devidos (glosas), realizadas sobre o valor final a ser pago no período de referência, conforme fórmula estabelecida no Termo de Referência, sem prejuízo da eventual aplicação das demais sanções administrativas previstas em tópico específico do Termo de Referência.
5. A cada período de referência do contrato será efetuada a avaliação dos serviços prestados, com aplicação do IMR. Tendo a Contratada prestado todos os serviços dentro dos níveis mínimos de qualidade esperados, não haverá qualquer tipo de glosa na fatura a ser paga.
6. Caso a contratada tenha pontuação apurada igual ou superior a 240 (duzentos e quarenta) pontos, dentro de um período de 15 (quinze) meses, o Coren-SP poderá dar início a procedimento de rescisão de contrato, por inexecução contratual, sem prejuízo da aplicação de demais sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório.
7. O indicador será avaliado por documentos/relatórios que permitam o acompanhamento da execução contratual, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade acompanhados de checklist de Fiscalização do Contrato.
8. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro dos prazos e obrigações definidos pelo Coren-SP.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

9. Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a Contratante der causa, sendo que, na hipótese de fato que permita a classificação da ocorrência em mais de um grau de severidade ou ocorrências que permitam a soma de mais de um fator, considerar-se-á a ocorrência do nível de severidade mais grave (maior pontuação).

10. O valor devido a título de pagamento à Contratada será mensurado a partir da aplicação das condições do presente Instrumento de Medição de Resultados.

TABELA – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR

Id.	OCORRÊNCIA	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de apresentar relatórios estatísticos no mês vigente	1	Ocorrência
2	Deixar de entregar documentos/agendas/relatórios de acompanhamento/ deixar de prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas úteis.	1	Ocorrência
3	Atrasar o prazo de agendamento de palestrante no local da contratada	2	Ocorrência
4	Atrasar o prazo de agendamento de gravação no local da contratante	1	Ocorrência
5	Atrasar a entrega de curso completo	3	7 dias de atraso
6	Não entregar material ou vídeo com a qualidade mínima exigida nas especificações técnicas	3	7 dias de atraso
7	Não corrigir material ou vídeo com a qualidade mínima exigida nas especificações técnicas	3	7 dias de atraso
8	Atrasar a entrega de leiaute de plataforma	2	7 dias de atraso
9	Indisponibilidade do serviço de suporte robotizado online 24h	2	Ocorrência
10	Indisponibilidade do serviço de suporte orgânico telefônico e online em horário e dias úteis	1	Ocorrência
11	Atrasar as correções de erros, solicitadas pela contratante, nos materiais/cursos/vídeos	1	Ocorrência
12	Indisponibilidade de funcionário da contratada em contato telefônico/mensagens	2	Ocorrência
13	Indisponibilidade da plataforma para utilização com condições normais de funcionamento e operação	3	1 dia de atraso
14	Atrasar a entrega de projetos de melhorias/ inovações	1	30 dias de atraso
15	Não manter no mês vigente o NPS acima de 76 e a justificativa não for aceita pela fiscalização do contrato	3	Ocorrência
16	Outras ocorrências relacionadas ao descumprimento de exigências do Termo de Referência e obrigações contratuais, relatadas pela Fiscalização e que não relacionadas nesta lista.	1	Ocorrência



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

17	Recorrer em infrações anteriores	*	Por item e por ocorrência
----	----------------------------------	---	---------------------------

*O grau mensurado será aplicado em dobro na infração cometida

10.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela abaixo:

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
01 a 10 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
11 a 20 pontos	Desconto de 4% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
21 a 30 pontos	Desconto de 6% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
31 a 40 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total a ser pago no mês de referência
Acima de 40 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total a ser pago no mês de referência + Aplicação de Penalidade Administrativa

10.2. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização autorizará a emissão da Nota Fiscal/Fatura para pagamento, informando da existência de ajuste no pagamento por meio da apresentação à Contratada do Relatório de Ocorrências, conforme modelo exemplificativo abaixo:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
EMPRESA CONTRATADA: _____	
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____/____/____	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____	
Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA: _____	
Assinatura do Fiscal de Contrato Data: ____/____/____	

