



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Processo Administrativo Nº 670/2025

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 no uso dos serviços da plataforma digital e estabelecimentos para atividades presenciais, na forma e condições estabelecidas no **Anexo I – Termo de Referência**.
4. O não cumprimento pela Contratada dos níveis mínimos de desempenho implicará em ajuste nos pagamentos (glosas), realizadas sobre o valor total da fatura do período 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. As partes declaram estar cientes das condições propostas neste Instrumento de Medição de Resultados e estabelecem, desde já, que os ajustes de valores e as penalidades aplicadas à Contratada por descumprimento dos parâmetros de qualidade indicados neste Instrumento serão descontadas no ato do pagamento da respectiva fatura.
7. Caso a contratada tenha pontuação apurada **igual ou superior a 50 (cinquenta) pontos, dentro de um período de 12 (doze) 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.
8. O indicador será avaliado por meio dos documentos que compõem os relatórios técnicos que comprovam a execução das rotinas atendidas/serviços solicitados no período de referência, bem como pelas demais métricas de acompanhamento do Fiscal de Contrato, incluindo notificações à Contratada por meio eletrônico nos casos em que for constatado qualquer tipo de inconformidade.
9. A avaliação da execução dos serviços será realizada na forma e de acordo com os critérios de aferição estabelecidos neste instrumento, dentro das condições, especificações e prazos definidos no **Anexo I – Termo de Referência**.
10. Caso a Contratada identifique a impossibilidade de execução das rotinas e/ou dos chamados enviados pelos beneficiários ou GGP, deverá, tão logo possível, reportar o fato ao fiscal de contrato, que avaliará as justificativas antes da apuração das ocorrências do período de referência.
11. Serão considerados na apuração do IMR apenas as ocorrências em que a Contratante der causa,



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

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).

TABELA 1 – NÍVEIS DE OCORRÊNCIAS PARA APLICAÇÃO DO IMR

OCORRÊNCIAS	VALOR DA INFRAÇÃO
NÍVEL 01: Ocorrências classificáveis como de <u>baixa criticidade</u> , que não caracterizam interrupção operacional, mas que comprometem a conclusão satisfatória dos serviços e a execução contratual como um todo:	1 ponto por ocorrência
a) Atraso na entrega de documentos complementares solicitados; b) Envio de documentos sem detalhamento técnico exigido no Termo de Referência e Edital; c) Desatualização pontual de legislações aplicadas no cálculo;	
NÍVEL 02: Ocorrências classificáveis como de <u>média criticidade</u> , que podem ocasionar alguma interrupção na manutenção da operacionalidade:	4 pontos por ocorrência
a) Atraso na entrega de cálculos judiciais; b) Reentrega de documentos com falhas após notificação de correção; c) Ausência de profissional com registro válido no CRC/CNPC; d) Não cumprimento da ordem de prioridade definida pelo Coren-SP.	
NÍVEL 03: Ocorrências classificáveis como de <u>alta criticidade</u> , que ocasionam interrupções na manutenção da operacionalidade ou risco de comprometimento das atividades essenciais e do patrimônio da Instituição:	10 pontos por ocorrência
a) Apresentação de cálculos com erros graves (que resultem em prejuízos processuais ou financeiros); b) Perda de prazos judiciais por falha da contratada c) Descumprimento do sigilo e da LGPD; d) Incompatibilidade técnica severa dos documentos e) Incompatibilidade técnica severa dos documentos (inutilizáveis processualmente); f) Atuação como assistente técnico sem qualificação legal.	

2. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

2.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no mês de referência para pagamento, conforme tabela 2 abaixo.

2.2. Os eventuais ajustes e glosas ocorrerão sobre o **valor total da fatura** do mês de referência da prestação dos serviços.

TABELA 2 – FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTOS

PONTUAÇÃO APURADA	PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA DO MÊS DE REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO APURADA	PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA DO MÊS DE REFERÊNCIA
Até 9 pontos	0%	25	8,5%
10	1,0%	26	9,0%
11	1,5%	27	9,5%



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

12	2,0%	28	10,0%
13	2,5%	29	10,5%
14	3,0%	30	11,0%
15	3,5%	31	12,0%
16	4,0%	32	12,5%
17	4,5%	33	13,0%
18	5,0%	34	14,0%
19	5,5%	35	15,0%
20	6,0%	36	16,0%
21	6,5%	37	17,0%
22	7,0%	38	18,0%
23	7,5%	39	19,0%
24	8,0%	40	20,0%
> 40 pontos – 25,0%			
> 50 pontos acumulados em 12 meses – Avaliar inexecução do objeto			

2.3. Terminado o mês da prestação dos serviços, após o recebimento do relatório mensal, a fiscalização informará a Contratada da aplicação do IMR, com as respectivas ocorrências e pontuações, bem como informando o valor da Nota Fiscal a ser emitida, após eventual ajuste conforme o quadro de pontos da tabela acima, por meio da apresentação do seguinte relatório de ocorrências:

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS	
EMPRESA CONTRATADA: _____	
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____/____/____	
Descrição	Pontuação
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição: _____ _____ _____ Data da notificação (quando cabível): ____/____/____	
Ocorrência relacionada à execução contratual, julgada procedente. Data: ____/____/____ Breve descrição:	





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Data da notificação (quando cabível): ____/____/____

TOTAL DE PONTOS NO MÊS EM REFERÊNCIA:

Assinatura do Fiscal de Contrato

Data: ____/____/____

