

ANEXO IV

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE MINAS GERAIS – COREN/MG

PREGÃO Nº 004/2021 - PROCESSO N° 056/2020

- a) O instrumento de controle utilizado durante a execução contratual será a “Avaliação da qualidade do fornecimento pela Contratada”.
- b) A gestão e fiscalização contratual executarão a “Avaliação da qualidade da prestação do serviço pela licitante vencedora” com base no **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)** definido neste tópico.
- c) O indicador utilizado será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA).
- d) O indicador tem a finalidade de permitir que a Gestão e Fiscalização contratual afirmem objetivamente e de forma contínua o nível de qualidade do serviço prestado pela Licitante Vencedora, bem como eventuais descumprimentos das obrigações da contratada.
- e) A meta a ser cumprida pela Contratada, no tocante ao Instrumento de Medição de Resultado, é a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,0.
- f) A forma de acompanhamento dar-se-á através da verificação, pela Gestão Contratual, da in ocorrência da Licitante Vencedora nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências” a seguir:

OCORRÊNCIAS	INCIDÊNCIA	PONTUAÇÃO
Extrapolar prazo de Inclusão/Exclusão e Troca de Plano de Beneficiário	Por dia de atraso.	0,5
Exigir cumprimento de Carência por prazo superior ao máximo aceitável conforme disposições da ANS	Por dia de atraso	0,1
Descumprir ou Deixar de executar cláusulas do contrato e de normativas legais (ANS e Leis)	Por dia de atraso.	0,4
Atraso na entrega do relatório mensal de utilização (coparticipação)	Por dia de atraso.	0,4
Não apresentar corretamente a Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, em arquivo eletrônico e/ou em papel, incluindo detalhamento da utilização e valor total do serviço, que deverá conter todos os tributos, encargos e descontos, conforme preços e serviços contratados, com prazo para pagamento de até 30 (trinta) dias a contar da chegada ao órgão ou entidade.	Por fatura incorreta ou não apresentada.	0,4
Não corrigir, em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, 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.	A cada 1 (um) dia que exceder o prazo acordado, a contar da data do protocolo da solicitação da	0,3



Coren^{MG}

Conselho Regional de Enfermagem de Minas Gerais

PROCESSO N° 056/2020
PREGÃO ELETRÔNICO N° 004/2021

	Contratante.	
Substituição de credenciado e/ou prestador de serviço com condições inferiores do credenciado e/ou prestador de serviço anterior	A cada dia de não atendimento.	0,3

g) O procedimento de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço prevê que, uma vez verificada a incorrência da Licitante Vencedora nas situações previstas na “Tabela de Ocorrências”, deverão ser descontados os pontos correspondentes.

h) A apuração dar-se-á de forma mensal.

i) O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:
 $NMA = 10 - \sum \text{pontos_perdidos}$.

j) O Acordo de Níveis de Serviços passa a vigorar a partir da publicação do contrato decorrente desta proposição.

k) A adequação do pagamento – glosa nas faturas encaminhadas mensalmente pela Contratada – está vinculada estritamente ao Instrumento de Medição de Resultado definido com base na tabela de ocorrências e dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela Contratada, considerando os critérios definidos a seguir:

#	NMA	% Desempenho
1	$NMA \geq 9,0$	100%
2	$8,0 \leq NMA < 9,0$	90%
3	$7,0 \leq NMA < 8,0$	80%
4	$6,0 \leq NMA < 7,0$	70%
5	$5,0 \leq NMA < 6,0$	60%
6	$3,0 \leq NMA < 5,0$	50%
7	$1,0 \leq NMA < 3,0$	40%
8	$0,0 \leq NMA < 1,0$	30%

l) A cada Nota Mensal de Avaliação (NMA) será apurado o somatório da pontuação perdida decorrente das ocorrências do mês. Esta pontuação somada será subtraída da nota inicial da Prestadora dos serviços (10 pontos) para fins de fechamento da NMA.

m) Esta pontuação será a base para que a Contratante aplique as seguintes Penalidades, de modo que, atingindo o quantum necessário à configuração de uma Penalidade, esta será imediatamente aplicada, conforme tabela abaixo:

NMA	PENALIDADE
$NMA \geq 9,0$	Nenhuma
$8,0 \leq NMA < 9,0$	Desconto correspondente a 2% do valor faturado do mês de aplicação dessa

	Penalidade
7,0 <= NMA < 8,0	Desconto correspondente a 3% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade
6,0 <= NMA < 7,0	Desconto correspondente a 4% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade
5,0 <= NMA < 6,0	Desconto correspondente a 6% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade
3,0 <= NMA < 5,0	Desconto correspondente a 8% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade
1,0 <= NMA < 3,0	Desconto correspondente a 10% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade
0,0 <= NMA < 1,0	Desconto correspondente a 12% do valor faturado do mês de aplicação dessa Penalidade

n) As Penalidades devem ser aplicadas de acordo com a pontuação perdida pela Contratada na Nota Mensal de Avaliação (NMA).

o) O mecanismo de cálculo do Desconto, após mensuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

*Valor do Desconto do Mês = (% Penalidade da NMA) * Valor Faturado do Respectivo Mês da NMA*

p) A quebra ou violação do sigilo telefônico e de dados, a qualquer momento, ensejará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo de outras penalidades cabíveis, salvo por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal.

- q) A Nota Mensal de Avaliação deverá ser apurada e encaminhada à Contratada, em até, 10 (dez) dias após o recebimento das faturas, para promoção de possíveis apurações e descontos na fatura do mês subsequente.
- r) A Nota Mensal de Avaliação (NMA) de cada mês será mensurada seguindo o mesmo período de tempo utilizado pela Prestadora de serviços para faturamento mensal.
- s) O mecanismo de cálculo do Pagamento, após mensuração da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula:

$$\text{Fatura do Mês Subsequente} = \text{Valor Faturado do Mês} - \text{Valor do Desconto do Mês Anterior}$$

- t) As apurações serão descontadas das faturas dos meses subsequentes às NMA, sendo necessário que o último mês dos contratos possua prazo estendido para vencimento, conforme prazos de apuração e efetivação das possíveis Penalidades cabíveis.