



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

ANEXO I
DO
TERMO DE REFERENCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1.DA DEFINIÇÃO

- 1.1.** Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- 1.2.** Este anexo será parte indissociável do Contrato, firmado a partir do Edital da licitação e anexos.

2.DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1.** Os serviços e produtos da **CONTRATADA** serão avaliados por meio de 03 (três) indicadores de qualidade:
- 2.1.1.** Tempo de resposta às solicitações da **CONTRATANTE**.
- 2.1.2.** Atraso no reembolso ao **CONTRATANTE**.
- 2.1.3.** Qualidade dos serviços prestados.
- 2.2.** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- 2.3.** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4.** A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.5.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mensurar o atendimento das solicitações demandadas pela EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO em todos os itens de a execução do contrato.
META A CUMPRIR	Até dia útil posterior à solicitação.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal por membro da EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO através de livro de registros.



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

PERIODICIDADE	Por evento/solicitação à contratante.
MECANISMO DE CÁLCULO	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem atrasos = 10 pontos; 1 resposta com atraso = 8 pontos; 2 respostas com atraso = 6 pontos; 3 respostas com atraso = 4 pontos; 4 respostas com atraso = 2 pontos; 5 ou mais com atraso = 0 pontos.
SANÇÕES	Conforme contrato administrativo.
OBSERVAÇÕES	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.

INDICADOR 2 – ATRASO NO REEMBOLSO AO CONTRANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Mitigar ocorrências de atrasos de reembolso.
META A CUMPRIR	Nenhuma ocorrência no mês.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Constatação formal de ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Pessoal por membro da EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO através de livro de registros.
PERIODICIDADE	Por evento.
MECANISMO DE CÁLCULO	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	Sem ocorrências = 35 pontos; 1 (uma) ou mais ocorrências = 0 pontos.
SANÇÕES	Conforme contrato administrativo.





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

OBSERVAÇÕES	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto cumprimento de suas obrigações perante ao Coren/AM.
--------------------	--

INDICADOR 3 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
FINALIDADE	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
META A CUMPRIR	Quanto maior melhor.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Descrita na planilha de avaliação da qualidade dos serviços prestados.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	A partir do início da prestação do serviço.
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa.
SANÇÕES	Conforme contrato administrativo.
OBSERVAÇÕES	O que se busca é a eficiência na prestação dos serviços contratados.

3.FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

3.2.1. Pontuação total: Pontos Indicador 1 + Pontos Indicador 2 + Pontos Indicador 3.

3.3. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

FAIXAS DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95





CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO AMAZONAS
Autarquia Federal – Lei Nº 5.905/73

De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3.1. Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)].

3.3.2. A avaliação de 40 pontos por três vezes ensejará na rescisão contratual.

4.CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

INDICADOR	CRITÉRIO (FAIXAS DE PONTUAÇÃO)	PONTOS	AVALIAÇÃO
1 – Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos	10	
	1 Resposta com Atraso	8	
	2 Resposta com Atraso	6	
	3 Resposta com Atraso	4	
	4 Resposta com Atraso	2	
	5 Resposta com Atraso	0	
2 – Atraso no reembolso ao contratante	Sem ocorrências	35	
	Uma ou mais ocorrências	0	
3 – Qualidade dos Serviços Prestados	Conforme Resultados da Pesquisa	0 - 25	
PONTUAÇÃO TOTAL DO SERVIÇO			