



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

APÊNDICE II

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

Processo nº	
Contrato nº	

1. A fiscalização (técnica e/ou setorial) do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará este IMR para promover o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores aqui estabelecidos, sempre que a contratada:

I - não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; e

II - deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

2. A utilização deste IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

(1) QUANTIDADE DOS PRODUTOS DE LIMPEZA E HIGIENE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências contratuais relacionadas a fornecimento de produtos de higiene e limpeza em quantidade e qualidade.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação em documento próprio.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelos fiscais (técnico ou setoriais) do contrato.
Periodicidade	Por evento/constatação.
Mecanismo de cálculo	Número de constatações mensais de quantidades insuficientes de produtos.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no pagamento	0 a 1 ocorrência = 25 pontos; 2 a 3 ocorrências = 20 pontos; 4 a 5 ocorrências = 15 pontos; 6 a 7 ocorrências = 10 pontos; 8 ou mais ocorrências = 0 ponto.
Sanções	Conforme termo de referência.

(2) FREQUÊNCIA DOS SERVIÇOS COM BASE NO TERMO DE REFERÊNCIA

ITEM	DESCRIÇÃO
-------------	------------------

Finalidade	Verificar se o serviço de limpeza e conservação é executado em conformidade com os critérios de frequência estabelecidos no termo de referência.
Meta a cumprir	Atendimento total das tarefas listadas no termo de referência.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação em documento próprio.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelos fiscais (técnico ou setoriais) do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de cálculo	Número de constatações mensais de execução em desconformidade com os critérios de frequência estabelecidos no termo de referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 2 ocorrências = 25 pontos; 3 a 5 ocorrências = 20 pontos; 6 a 8 ocorrências = 15 pontos; 9 a 11 ocorrências = 10 pontos; 12 ou mais ocorrências = 0 ponto.
Sanções	Conforme termo de referência.
Observações	Só se consideram realizadas as atividades integralmente concluídas (realização parcial da atividade não evitará a constatação da ocorrência e respectiva pontuação).

(3) TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante, referentes às exigências específicas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal, mediante registros realizados pela fiscalização contratual.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior ao prazo estabelecido
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no pagamento	Sem atrasos = 25 pontos; 1 resposta com atraso em solicitação de alta relevância, conforme classificação do gestor do contrato = "- 5 pontos"; 1 resposta com atraso em solicitação de média relevância, conforme classificação do gestor do contrato = "- 3 pontos"; 1 resposta com atraso em solicitação de baixa relevância, conforme classificação do gestor do contrato = "- 1 ponto"
Sanções	Conforme termo de referência
Observações	A pontuação mínima do indicador será "0 ponto", ou seja, a subtração de pontos por atraso nas respostas está limitada a 25.

(4) QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço

Meta a cumprir	O menor número de reclamações registradas pelos fiscais
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante registro dos fiscais no módulo de ocorrências do GCWEB.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelos fiscais (técnico ou setoriais) do contrato
Periodicidade	Por evento/constatação
Mecanismo de cálculo	Cada reclamação registrada refere-se a uma ocorrência, <u>que, se não solucionada a contento, será contabilizada para o cálculo do IMR</u>
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no pagamento	À proporção de até 0,53 ocorrências = 25 pontos; 0,54 a 1,06 ocorrências = 20 pontos; 1,07 a 1,6 ocorrências = 15 pontos; 1,61 a 2,3 ocorrências = 10 pontos; 2,31 ou mais ocorrências = 0 ponto.
Sanções	Conforme termo de referência
Observações	As reclamações reveladoras de desconformidade são aquelas relacionadas à sujeidade, mofo, mancha, dejetos, farelo, detrito, teia de aranha, poeira, mau cheiro, poça d'água, umidade excessiva, transbordamento de lixeira, uso de insumos inadequados ou insuficientes (inclusive EPI), uniformes, papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, protetor de vaso sanitário (onde for exigido) e outras situações similares que caracterizem o ambiente como não limpo ou descumprimento das especificações definidas no termo de referência. Os fiscais (técnico e/ou setoriais) deverão verificar se o ambiente avaliado está submetido a influências de reformas ou outras situações que afetem as condições de execução do serviço. Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, quando observadas durante a realização dos serviços de limpeza ou forem causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras) não influenciarão o cálculo do fator de ajuste.

3. Faixas de ajuste de pagamento:

I - As pontuações de qualidade serão totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

II - A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final, no intervalo de 0 (zero) a 100 (cem) pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo: Pontuação total do serviço (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4".

III - 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	PAGAMENTO DEVIDO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
De 70 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 60 a 69 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 50 a 59 pontos	98% do valor previsto	0,98
De 40 a 49 pontos	97% do valor previsto	0,97

De 30 a 39 pontos	96% do valor previsto	0,96
Abaixo de 30 pontos	96% do valor previsto mais penalidade contratual	0,96 + aplicação de penalidade contratual, cujo cabimento deverá ser objeto de avaliação específica à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade e do disposto no termo de referência
Valor mensal devido = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

4. Disposições gerais:

I - A avaliação abaixo de 30 (trinta) pontos por 3 (três) vezes consecutivas ou 5 (cinco), em um intervalo de 12 (doze) meses, ensejará a sugestão de rescisão do contrato, a ser apreciada pela autoridade competente.

II - Durante os primeiros 2 (dois) meses do contrato, a título de carência para que a contratada efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e o fiscal técnico conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo, o fator de ajuste obtido não repercutirá no valor da fatura nem será usado como critério para decisão sobre prorrogação ou rescisão contratual. Nesses meses, o valor da fatura será igual ao valor mensal previsto, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao fator de ajuste.

III - Ao final de cada período de aferição, o INSS, apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará, devidamente fundamentado, o fator de ajuste obtido pela contratada.

IV - A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a contratada terá 3 (três) dias úteis para contestar as falhas apontadas e apresentar justificativas que poderão ser aceitas pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

V - Apreciadas as justificativas apresentadas pela contratada, o fiscal técnico do contrato formalizará o fator de ajuste definitivo, adequando o valor da medição ao IMR obtido à proporção do resultado alcançado.



Documento assinado eletronicamente por **COARACY JORGE CARNEIRO SERRA, Chefe de Divisão de Logística**, em 19/09/2023, às 11:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO DOMINGOS SOARES, Técnico do Seguro Social**, em 19/09/2023, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIA CURITIBA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 19/09/2023, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **13263436** e o código CRC **55170E6F**.