



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

ANEXO IV INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, conforme definido Instrução Normativa Seges-MP nº 05, de 25 de maio de 2017, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Ou seja, 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.

1.2 O acompanhamento e medição dos serviços têm como meta garantir a qualidades do serviço prestado, reduzir possibilidade de interrupções de funcionamento dos serviços devido à falha ou quebra de equipamentos e reduzir a sensação de insegurança, reduzir os custos operacionais bem como estabelecer parâmetros para adequação da fatura e suas penalidades.

1.3 Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de desempenho estabelecidos, serão aplicados os dispositivos previstos no IMR, conforme orientação da IN SEGES/MPDG n. 05, de 2017, bem como as demais sanções estabelecidas no Instrumento Contratual, quando for o caso.

1.4 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

1.4.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

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

1.5 Apurado o número de ocorrências do IMR, no período de avaliação, a CONTRATANTE providenciará glosa na fatura.

1.6 A CONTRATANTE notificará a CONTRATADA quanto à formalização mencionada no subitem anterior, até o 5º (quinto) dia útil imediatamente posterior ao da verificação.

1.7 A CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis, antes do pagamento da fatura do



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

último mês do período avaliativo, para apresentar recurso quanto às ocorrências do IMR, sob pena de aplicação das penalidades previstas em contrato.

1.8 Caso seja verificada em um dos períodos mensais avaliativos realizados durante a vigência do contrato a existência de 10 (dez) ou mais ocorrências, poderá a CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, rescindir o contrato.

1.9 Os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

1.9.1 As faixas de ajustes no pagamento previstas no IMR poderão ser aplicadas independente das sanções e/ou penalidades previstas em contrato ou na Lei 14.133/2021.

1.10 Os prazos apresentados sobre o IMR poderão sofrer ajustes, conforme a relação entre os contratantes ocorra na execução dos contratos.

1.11 A remuneração dos serviços prestados será realizada com base na conjugação da aferição/medição quantitativa da execução do objeto proposto e da avaliação qualitativa dos resultados destas execuções.

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

1.13 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

1.13.1 Não produziu os resultados acordados;

1.13.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

1.13.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.14 A glosa será proporcional à irregularidade verificada na medição de resultado.

1.15 As partes declaram estar cientes das condições propostas no IMR, 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 fatura do mês correspondente ao da avaliação, podendo, ainda, serem descontados da garantia oferecida ou cobrados judicialmente.

1.16 Como forma de compensação pelo desempenho da CONTRATADA, o INSS emitirá declaração de prestação de serviços com níveis de excelência, quando a



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

CONTRATADA prestar os serviços com índices de alta qualidade na execução do objeto do Edital, do Termo de Referência e do Contrato.

1.17 O indicador será avaliado através de Relatórios de acompanhamento do gestor/fiscal do contrato que comprovem a execução das rotinas.

1.18 Caso a CONTRATADA identifique a impossibilidade de execução das rotinas por impedimentos ocasionados pelo CONTRATANTE, deve o Gestor do contrato ser imediatamente informado, para adotar as providências com vistas à normalização da execução dos serviços, não cabendo a incidência de ajustes ou sanções.

1.19 Serão adotados os seguintes indicadores para avaliação da prestação do serviço:

- ✓ Indicador nº 01 - Prazo de Execução do Serviço;
- ✓ Indicador nº 02 - Qualidade da execução dos serviços;

2. INDICADORES

2.1 PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Nº 01 – Prazo de Execução do Serviço	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a conformidade do serviço com base nos prazos previstos no cronograma físico-financeiro.
Meta a cumprir	Nenhum atraso na entrega do serviço.
Instrumento de Medição	Constatação formal de prazos cumpridos mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Na entrega do serviço.
Mecanismo de Cálculo	Atraso, em forma percentual, com relação ao previsto no cronograma físico-financeiro.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Pontuação	0% a 5% de atraso = 50 Pontos 6% a 10% de atraso = 45 Pontos 11% a 15% de atraso = 40 Pontos 16% a 20% de atraso = 35 Pontos 21% ou mais de atraso = 30 Pontos
Sanções	A partir de 21% de atraso, além da glosa no pagamento, serão aplicadas as sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.
Número de Ocorrências	
Total de Pontos	XX / 50 pts



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

2.2 QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Nº 02 – Qualidade da execução dos serviços	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço.
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes no Cronograma Físico-Financeiro com a qualidade especificada.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrito na Planilha de Avaliação da Qualidade da Execução dos Serviços, no quadro abaixo.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Qualidade Máxima = 50 pontos
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as devidas sanções estabelecidas no Termo de Referência após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade.
Observações	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo.

Planilha de Avaliação da Qualidade da Execução dos serviços

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente 4 = Bom 3 = Regular 2 = Ruim 1 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Materiais resultantes de demolições e remoções retirados do local com a anuência da fiscalização.					
Seleção e guarda de materiais passível de reaproveitamento.					
Observação rigorosa das recomendações dos fabricantes dos materiais utilizados, quanto ao método executivo e às ferramentas apropriadas a empregar.					
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização do contrato.					
Realização dos serviços de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência.					
Uso correto dos EPI's pelos funcionários da contratada.					
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene					



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

e disciplina.					
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante.					
Diário de obra preenchido corretamente.					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):	XX / 50 pts				

3. CÁLCULO DA FAIXA DE AJUSTE

3.1 A Faixa de ajuste de pagamento será calculada da seguinte forma:

$$\text{Pontuação Total} = (\text{N}^\circ 01 + \text{N}^\circ 02)/100$$

3.2 O valor apurado na forma dos indicadores anteriores será usado como base para ajustamento dos valores devidos, na forma abaixo indicada:

Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
X > 90 pontos	100% do Valor Previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	98% do Valor Previsto	0,98
70 < X < 80 pontos	96% do Valor Previsto	0,96
60 < X < 70 pontos	94% do Valor Previsto	0,94
50 < X < 60 pontos	92% do Valor Previsto	0,92
X < 50 pontos	90% do Valor Previsto e rescisão contratual	0,90

4. MODELO DE PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Órgão/Unidade:					
Nº Contrato: xxx/2024					
Fiscal Técnico:					
Contratada:			Mês de referência:		
Legenda do Grau de Satisfação: 5 = Excelente 4 = Bom 3 = Regular 2 = Ruim 1 = Péssimo					
DESCRIÇÃO	AValiação				
	5	4	3	2	1
Comunicação no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas à Administração/Fiscal de contrato de qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.					
Materiais resultantes de demolições e remoções retirados do local com a anuência da fiscalização.					



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Seleção e guarda de materiais passível de reaproveitamento.					
Observação rigorosa das recomendações dos fabricantes dos materiais utilizados, quanto ao método executivo e às ferramentas apropriadas a empregar.					
Atendimento às demandas de natureza corretiva e a procedimentos determinados pela fiscalização do contrato.					
Realização dos serviços de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência.					
Uso correto dos EPI's pelos funcionários da contratada.					
Local de trabalho mantido limpo e em condições de segurança, higiene e disciplina.					
Métodos executivos aderentes às especificações do Termo de Referência ou anexo ou mudanças submetidas por escrito à aprovação da Contratante.					
Diário de obra preenchido corretamente.					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):	XX / 50 pts				

PONTUAÇÕES OBTIDAS EM CADA INDICADOR:		
Nº 01: XX / 50 pts	Nº 02: XX / 50 pts	Pontuação Total: XX / 100 pts
Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
X > 90 pontos	100% do Valor Previsto	1,00
80 < X < 90 pontos	98% do Valor Previsto	0,98
70 < X < 80 pontos	96% do Valor Previsto	0,96
60 < X < 70 pontos	94% do Valor Previsto	0,94
50 < X < 60 pontos	92% do Valor Previsto	0,92
X < 50 pontos	90% do Valor Previsto e rescisão contratual	0,90
Valor Devido Mensal (valor previsto x fator de ajuste)	R\$ XX.XXX,XX	

Fiscal de Contrato: *NOME*		<i>*Assinatura e/ou carimbo*</i>	Data: _ / _ / _
Preposto da Contratada: *NOME*		Ciente, <i>*assinatura*</i>	
Cargo:	RG:	CPF:	Data: _ / _ / _