



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

Superintendência Regional Sudeste I  
 Coordenação de Gestão Orçamento, Finanças e Logística  
 Divisão de Engenharia e Patrimônio Imobiliário  
 Assessoria Técnica Especializada de Engenharia e Arquitetura  
 Setor de Obras e Serviços de Engenharia Não Continuados

**Anexo**

**MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR**

**1. DO OBJETO**

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado.

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade dos serviços executados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços executados pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.

2.2.3. As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

<b>Nº 1 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO (PRAZOS E QUALIDADE)</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço
<b>Meta a cumprir</b>	Atendimento total das fases constantes do cronograma físico-financeiro com a qualidade especificada
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	De acordo com a rotina de trabalho

<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	Qualidade máxima = 50 pontos Escala de Pontos = Pontuação na planilha
<b>Sanções</b>	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar, serão aplicadas as sanções estabelecidas em contrato após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
<b>Observação</b>	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo

<b>PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>					
Legenda do Grau de Satisfação:					
	10 = Excelente	8 = Bom	6 = Regular	4 = Ruim	2 = Péssimo
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	10	8	6	4	2
Higienização, limpeza e conservação dos equipamentos					
Atendimento do cronograma inicial					
Tempo de execução dos serviços					
Demonstração dos resultados (temperatura e funcionamento dos equipamentos)					
Equipamentos aguardando peças e reparo					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):					
$IQS_{APS} = \text{somatório dos pontos}$					
$IQS_{TOTAL} = \text{Média } IQS_{APS}$					

<b>Nº 2 - TMRS (Tempo Médio para Restauração do Serviço)</b>	
ITEM	DESCRIÇÃO
<b>Finalidade</b>	O Tempo Médio para Restaurar o Serviço é o tempo médio entre o início do incidente e o momento em que o serviço volta a estar disponível
<b>Meta a cumprir</b>	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
<b>Instrumento de Medição</b>	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização ou

	verificação durante a manutenção preventiva
<b>Forma de Acompanhamento</b>	Fiscal do contrato
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Tempo para restabelecimento da capacidade de refrigeração da unidade
<b>Início da Vigência</b>	A partir do início da prestação do serviço
<b>Faixas de Ajuste no Pagamento</b>	0 a 14 dias = 50 pontos 15 a 21 dias = 40 pontos 22 a 30 dias = 30 pontos
<b>Sanções</b>	A partir de 30 dias, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no contrato após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Caso não haja ocorrências no período de apuração do TMRS, a faixa de ajuste considerada valerá 50 pontos.	
$TMRS_{ocorrência} = \text{valor da faixa de ajuste}$	
$TMRS_{TOTAL} = \text{Média } TMRS_{ocorrência}$	
As ocorrências serão apuradas por Polo.	

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para cada etapa de medição, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. 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:

$$\text{Pontuação total do serviço (X)} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"}, \text{ onde o Indicador 1 é o IQS e o Indicador 2 é o TMRS.}$$

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada medição, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

<b>Faixas de Pontuação de Qualidade</b>	<b>Pagamento Devido</b>	<b>Fator de Ajuste de Nível de Serviço</b>
$X \geq 90$	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$	96% do valor previsto	0,96
$70 \leq X < 80$	92% da valor previsto	0,92
$60 \leq X < 70$	88% do valor previsto	0,88
$50 \leq X < 60$	84% do valor previsto	0,84

X < 50	80% do valor previsto e aplicação das sanções previstas em contrato	0,80
Valor Devido =	Valor Mensal x Fator de Ajuste de Nível de Serviço	



Documento assinado eletronicamente por **LUIS FELIPE MOREIRA DA SILVA CASSALES, Analista do Seguro Social - Engenheiro Mecânico**, em 01/08/2023, às 17:50, 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](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **12650347** e o código CRC **7E4BC9D1**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.065471/2023-93

SEI nº 12650347

Criado por [luis.cassales](#), versão 28 por [luis.cassales](#) em 31/07/2023 22:53:50.