



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Introdução

Este documento descreve o procedimento a ser adotado para aferição da qualidade dos serviços prestados no contrato nº, que tem como objeto a execução de serviços continuados de manutenção predial de caráter preventivo e corretivo, e serviços eventuais nas Unidades vinculadas à Administração Central do Instituto Nacional do Seguro Social.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

Indicadores

A avaliação da Contratada na prestação do objeto em relação aos aspectos técnicos se fará por meio de análise dos seguintes indicadores:

Indicador 01: Nível de resposta da contratada no atendimento dos serviços corretivos (Nmc)	
Item	Descrição
Finalidade	Refletir o desempenho na prestação dos serviços de manutenção corretiva
Meta a cumprir	$Nmc \geq 95\%$
Instrumento de medição	- Formulário consolidado de controle de execução dos serviços e de apuração do IMR (Fiscalização Técnica) - Ordens de Serviços - Relatório mensal de serviços executados
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico, com base nas informações colhidas nos instrumentos de medição, listará os serviços de manutenção corretiva no mês de aferição e verificará quais serviços foram executados dentro do prazo estipulado conforme "Níveis de anormalidade e prazos de atendimento"
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Nmc = (\sum \text{SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA EXECUTADOS NO PRAZO}) / (\sum \text{SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO CORRETIVA EXECUTADOS})$
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato já se afere o Indicador. Nos 2 primeiros meses não serão consideradas as faixas de ajuste para fins de pagamento.
Faixas de ajuste no pagamento	$Nmc \geq 95\%$: Pagamento de 100% do valor do faturamento mensal $90\% \leq Nmc < 95\%$: Pagamento de 97,5% do valor do faturamento mensal $Nmc < 90\%$: Pagamento de 95% do valor do faturamento mensal
Sanções	Duas ocorrências de desconto de 5%: aplicar também multa, conforme condições explicitadas no Termo de Referência.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Observação

Poderão ser aplicadas sanções referentes ao descumprimento de Ordens de Serviços específicas. Por exemplo: Atraso na execução de determinada Ordem de Serviço por mais de 2 meses.

O Fiscal Técnico deverá realizar a análise dos serviços de manutenção corretiva realizados, verificando a aplicabilidade do mecanismo de cálculo, levando em consideração, por exemplo, atraso na entrega do serviço por motivo de força maior, caso fortuito ou devido a solicitações da própria Contratante.

As ordens de serviço em aberto serão repetidas em todas as aferições seguintes até a conclusão da mesma, excetuando a aferição em qual o serviço for concluído.

Indicador 02: Nível de atendimento dos serviços eventuais (Nse)	
Item	Descrição
Finalidade	Refletir o desempenho na prestação dos serviços eventuais solicitados
Meta a cumprir	$Nse \geq 95\%$
Instrumento de medição	- Formulário consolidado de controle de execução dos serviços e de apuração do IMR (Fiscalização Técnica) - Ordens de Serviços - Relatório mensal de serviços executados
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico, com base nas informações colhidas nos instrumentos de medição, listará os serviços eventuais realizados no mês de aferição e verificará quais serviços foram executados dentro do prazo acordado entre a Contratada e a Contratante.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Nse = (\sum \text{SERVIÇOS EVENTUAIS EXECUTADOS NO PRAZO}) / (\sum \text{SERVIÇOS EVENTUAIS EXECUTADOS})$
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato já se afere o Indicador. Nos 2 primeiros meses não serão consideradas as faixas de ajuste para fins de pagamento.
Faixas de ajuste no pagamento	$Nse \geq 95\%$: Pagamento de 100% do valor do faturamento mensal $90\% \leq Nse < 95\%$: Pagamento de 97,5% do valor do faturamento mensal $Nse < 90\%$: Pagamento de 95% do valor do faturamento mensal
Sanções	Duas ocorrências de desconto de 5%: aplicar também multa, conforme condições explicitadas no Termo de Referência.
Observação	



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Poderão ser aplicadas sanções referentes ao descumprimento de Ordens de Serviços específicas. Por exemplo: Atraso na execução de determinada Ordem de Serviço por mais de 2 meses.

O Fiscal Técnico deverá realizar a análise dos serviços eventuais realizados, verificando a aplicabilidade do mecanismo de cálculo, levando em consideração, por exemplo, atraso na entrega do serviço por motivo de força maior, caso fortuito ou devido a solicitações da própria Contratante.

As ordens de serviço em aberto serão repetidas em todas as aferições seguintes até a conclusão da mesma, excetuando a aferição em qual o serviço for concluído.

Indicador 03: Nível de periodicidade de execução das rotinas de inspeção e manutenção preventiva (Nmp)	
Item	Descrição
Finalidade	Refletir o desempenho na prestação das rotinas de Inspeção e Manutenção Preventiva
Meta a cumprir	$Nmp \geq 95\%$
Instrumento de medição	- Formulário consolidado de controle de execução dos serviços e de apuração do IMR (Fiscalização Técnica) - Ordens de Serviços - Relatório mensal de serviços executados
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico, com base nas informações colhidas nos instrumentos de medição, verificará quais rotinas preventivas estavam previstas para o mês de aferição e quais foram efetivamente executadas, obtendo a razão entre elas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Nmp = (\sum \text{ROTINAS EFETIVAMENTE EXECUTADAS}) / (\sum \text{ROTINAS PREVENTIVAS PREVISTAS})$
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato já se afere o Indicador. Nos 2 primeiros meses não será considerado as faixas de ajuste para fins de pagamento.
Faixas de ajuste no pagamento	- $Nmp \geq 95\%$: Pagamento de 100% do valor do faturamento mensal - $90\% \leq Nmp < 95\%$: Pagamento de 97,5% do valor do faturamento mensal - $Nmp < 90\%$: Pagamento de 95% do valor do faturamento mensal
Sanções	- Duas ocorrências de desconto de 5%: aplicar também multa, conforme condições explicitadas no Termo de Referência
Observação Poderão ser aplicadas sanções referentes ao descumprimento de Ordens de Serviços específicas. Por exemplo: Atraso na execução de determinada Ordem de Serviço por mais de 2 meses.	



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

O Fiscal Técnico deverá realizar a análise das rotinas preventivas realizadas, verificando a aplicabilidade do mecanismo de cálculo, levando em consideração, por exemplo, atraso na entrega do serviço por motivo de força maior, caso fortuito ou devido a solicitações da própria Contratante.

As ordens de serviço em aberto serão repetidas em todas as aferições seguintes até a conclusão da mesma, excetuando a aferição em qual o serviço for concluído.

Indicador 04: Nível de qualidade da documentação e registro (Nqr)	
Item	Descrição
Finalidade	Refletir a qualidade da documentação e registro, nos termos do Capítulo 7 da ABNT NBR 5674:2012 - Manutenção de edificações - Requisitos para o sistema de gestão da manutenção
Meta a cumprir	$Nqr \geq 95\%$
Instrumento de medição	- Formulário consolidado de controle de execução dos serviços e de apuração do IMR (Fiscalização Técnica) - Ordens de Serviços - Relatório mensal de serviços executados
Forma de acompanhamento	O fiscal técnico, com base nas informações colhidas nos instrumentos de medição, verificará se a documentação produzida pela Contratada, em especial em relação a cada uma das Ordens de Serviço e o Relatório Mensal de serviços executados, encontram-se com todas as informações obrigatórias devidamente preenchidas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$Nqr = (\sum \text{DOCUMENTOS DEVIDAMENTE PREENCHIDOS}) / (1 + \sum \text{ORDENS DE SERVIÇOS})$
Início de vigência	A partir da assinatura do contrato já se afere o Indicador. Nos 2 primeiros meses não será considerado as faixas de ajuste para fins de pagamento.
Faixas de ajuste no pagamento	- $Nqr \geq 95\%$: Pagamento de 100% do valor do faturamento mensal - $90\% \leq Nqr < 95\%$: Pagamento de 97,5% do valor do faturamento mensal - $Nqr < 90\%$: Pagamento de 95% do valor do faturamento mensal
Sanções	- Três ocorrências de desconto de 5%: aplicar também multa, conforme condições explicitadas no Termo de Referência
Observação	



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Percentuais de liberação da fatura

Os valores proporcionais das faturas mensais para fins de pagamento dos serviços prestados ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, da seguinte forma:

$$\% \text{ de liberação da fatura} = 100\% - (400\% - \text{FANmc} - \text{FANse} - \text{FANmp} - \text{FANqr})$$

Onde:

FANmc = Faixa de ajuste pagamento do Indicador nº 01

FANse = Faixa de ajuste pagamento do Indicador nº 02

FANmp = Faixa de ajuste pagamento do Indicador nº 03

FANqr = Faixa de ajuste pagamento do Indicador nº 04

Dessa forma, o valor final da fatura para fins de pagamento, em relação a aplicação do Instrumento de Medição dos Resultados, poderá variar entre 100% à 80%, sem prejuízo das penalidades e sanções previstas em contrato.

Definição de conceito e desempenho geral para o mês de aferição

Com base nos resultados aferidos através do IMR, o Fiscal Técnico deve emitir o conceito e desempenho da Contratada para o mês de aferição, considerando os seguintes critérios:

Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: Quando, após a aplicação de todos os indicadores, a Contratada obtiver pontuação final para recebimento de 100% do faturamento total mensal;

Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: Quando, após a aplicação de todos os indicadores, a Contratada obtiver pontuação final para recebimento de até 95% do faturamento total mensal;

Conceito Geral Ruim e Desempenho Não Recomendado: Quando, após a aplicação de todos os indicadores, a Contratada obtiver pontuação final para recebimento inferior a 95% do faturamento total mensal.

Responsabilidade

Fiscalização Técnica/Equipe de Fiscalização

compilar as informações colhidas junto às Ordens de Serviço, Relatório Mensal de atividades executadas e os gerados por si, emitindo o IMR;

emitir a Avaliação de Conceito e Desempenho do Fornecedor;

encaminhar ao Gestor do Contrato o IMR, a avaliação de conceito e desempenho do fornecedor e o percentual da liberação do faturamento total referente aos serviços prestados junto ao Recebimento Provisório; e

Auxiliar a Gestão contratual na resolução de dúvidas de cunho técnico referentes a prestação do serviço.

Gestor do contrato

consolidar as avaliações recebidas pela Fiscalização Técnica/Equipe de Fiscalização;

comunicar a Contratada a Avaliação de Conceito e Desempenho do Fornecedor e valor definitivo de liberação da fatura; e



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

solicitar a aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada.

Procedimento

Conforme critérios de recebimento provisório e ateste dos serviços definidos no Termo de Referência, em até 10 (dez) dias após o recebimento de toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual por parte da Contratada, a Fiscalização Técnica/Equipe de Fiscalização deverá:

Compilar as informações colhidas junto às Ordens de Serviço, Relatório Mensal de atividades executadas e os gerados por si;

Emitir o IMR;

Emitir a avaliação de conceito e desempenho do Fornecedor;

Emitir o percentual de liberação da fatura em relação a aferição dos aspectos técnicos contratuais; e

Encaminhar todas as supracitadas informações junto ao termo de recebimento provisório para o Gestor do contrato.

Em até 10 (dez) dias após o recebimento das informações geradas pela Fiscalização Técnica/Equipe de Fiscalização, a Gestão deverá consolidar e comunicar a Contratada sobre:

Nota final apurada no IMR com o respectivo Relatório;

Avaliação de Conceito e Desempenho do Fornecedor;

Valor final de liberação da fatura;

Se, de acordo com o estabelecido no IMR, a Contratada for passível de aplicação de sanções contratuais, caberá à Gestão o início do respectivo processo, respeitado sempre o contraditório e a ampla defesa.

Documentação de apoio

FORMULÁRIO DE CONTROLE DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E APLICAÇÃO DE IMR																							
Nº CONTRATO																							
PERÍODO DE AFERIÇÃO																							
RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA																							
Indicador 01: Nível de resposta da contratada no atendimento dos serviços corretivos (Nmc) <table border="1"><thead><tr><th>Item</th><th>Nº da O.S. - Manutenção Corretiva</th><th>O.S. foi devidamente preenchida?</th><th>Prazo de entrega acordado</th><th>Prazo de entrega efetivamente realizado</th><th>Prazo foi cumprido?</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>...</td><td>Sim / Não</td><td>....../.../.... :</td><td>....../.../.... :</td><td>Sim / Não</td></tr><tr><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td>...</td><td>...</td></tr></tbody></table>						Item	Nº da O.S. - Manutenção Corretiva	O.S. foi devidamente preenchida?	Prazo de entrega acordado	Prazo de entrega efetivamente realizado	Prazo foi cumprido?	1	...	Sim / Não	/.../.... :	/.../.... :	Sim / Não	...	...	...	...	...	...
Item	Nº da O.S. - Manutenção Corretiva	O.S. foi devidamente preenchida?	Prazo de entrega acordado	Prazo de entrega efetivamente realizado	Prazo foi cumprido?																		
1	...	Sim / Não	/.../.... :	/.../.... :	Sim / Não																		
...	...	...	...	...	...																		



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Total de O.S. – Serviço corretivo		...			
Total de O.S. – Serviço corretivo em que foram cumpridos os prazos acordados		...			
Nmc (%)		...			
FANmc (%) $Nmc \geq 95\% \Rightarrow FANmc = 100\%$ $90\% \leq Nmc < 95\% \Rightarrow FANmc = 97,5\%$ $Nmc < 90\% \Rightarrow FANmc = 95\%$		...			
Indicador 02: Nível de atendimento dos serviços eventuais (Nse)					
Item	Nº da O.S. - Serviço de eventuais	O.S. foi devidamente preenchida?	Prazo de entrega acordado	Prazo de entrega efetivamente realizado	Prazo foi cumprido?
1	...	Sim / Não	.../.../...	.../.../...	Sim / Não
...	...	...	...	...	...
Total de O.S. – Serviço Eventual					
...					
Total de O.S. – Serviço Eventual em que foram cumpridos os prazos acordados					
...					
Nse (%)					
...					
FANse (%) $Nse \geq 95\% \Rightarrow FANse = 100\%$ $90\% \leq Nse < 95\% \Rightarrow FANse = 97,5\%$ $Nse < 90\% \Rightarrow FANse = 95\%$					
...					
Indicador 03: Nível de periodicidade de execução das rotinas de inspeção e manutenção preventiva (Nmp)					



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

Item	Rotinas de Manutenção Preventiva previstas para o período	Foi executada?	Nº da O.S.	O.S. foi devidamente preenchida?
1	APS 1 - Mensal	Sim / Não	...	Sim / Não
2	APS 1 - Limpeza Reservatório	Sim / Não	...	Sim / Não
3	APS 2 - Trimestral	Sim / Não	...	Sim / Não
...	...	...	...	...
Total de rotinas preventivas previstas para o período de aferição			...	
Total de rotinas preventivas efetivamente executadas			...	
Nmp (%)			...	
FANmp (%) $Nmp \geq 95\% \Rightarrow FANmp = 100\%$ $90\% \leq Nmp < 95\% \Rightarrow FANmp = 97,5\%$ $Nmp < 90\% \Rightarrow FANmp = 95\%$			...	
Indicador 04: Nível de qualidade da documentação e registro (Nqr)				
O Relatório Técnico Mensal de Manutenção foi devidamente preenchido?				
Sim / Não				
Total de O.S. + 1 (Relatório Mensal)			...	
Total de documentos devidamente preenchidos			...	
Nqr (%)			...	
FANqr (%) $Nqr \geq 95\% \Rightarrow FANqr = 100\%$ $90\% \leq Nqr < 95\% \Rightarrow FANqr = 97,5\%$ $Nqr < 90\% \Rightarrow FANqr = 95\%$			...	



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) A SER PACTUADO

% de liberação da fatura 100% - (400% - FANmc - FANse - FANmp - FANqr)	...
Avaliação de Conceito e Desempenho do Fornecedor	...
Observações ...	
Local e data	
Assinatura do Fiscal Técnico	

Disposições finais

Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Instituto Nacional do Seguro Social e a empresa, CNPJ nº e é parte integrante do Contrato nº decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº....., que tem como objeto a execução de serviços continuados de manutenção predial de caráter preventivo e corretivo, e serviços eventuais nas Unidades vinculadas à Administração Central do Instituto Nacional do Seguro Social.

Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Local e data

Contratada

Contratante