



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
 Diretoria De Benefícios
 Coordenação-Geral De Reconhecimento De Direitos
 Coordenação De Acordos Internacionais De Benefícios
Anexo

ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

INDICADOR 1 - Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um nível adequado de qualidade na prestação do serviço.
Meta a cumprir	100% de execução dos serviços dentro do período especificado.
Instrumento de medição	Avaliação das pontuações obtidas, particularmente a pontuação para glosas.
Forma de acompanhamento	Relatório de serviços prestados pela Contratada, analisado por servidor designado pelo Contratante.
Periodicidade	Por serviço realizado, no período determinado.
Mecanismo de cálculo	De acordo com a tabela de descontos do IMR.
Início de vigência	No ato da homologação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • De 90 a 100 pontos - 100% do valor total do item da Ordem de Serviço; • De 75 a 85 pontos - 90% do valor total do item da Ordem de Serviço; • De 65 a 70 pontos - 80% do valor total do item da Ordem de Serviço; • De 50 a 65 pontos - 70% do valor total do item da Ordem de Serviço; • De 40 a 50 pontos - 60% do valor total do item da Ordem de Serviço; • Menos que 40 pontos - Serviço inaceitável.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> • De 05 a 15 pontos: advertência; • De 15 a 60 pontos: multa; • Menos de 60 pontos: rescisão do contrato.
Observações	No caso de reincidência para a sanção de advertência será cobrada multa de 02% do valor da Nota Fiscal.
INDICADOR 2 - Pontualidade na entrega dos serviços contratados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir as entregas dos serviços prestados nos prazos estabelecidos.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de atraso nas entregas dos serviços prestados.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências pelo gestor do contrato do Contratante.
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências pelo fiscal do contrato do Contratante.
Periodicidade	Por serviço entregue/realizado, conforme demanda do Contratante.

Mecanismo de cálculo	Prazos de entregas definidos neste instrumento.
Início de vigência	No ato do recebimento dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Por quantidade de dias de atraso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sem atraso: 100% do valor total do item da Ordem de Serviço, em caso de aceite do produto; De 01 a 15 dias de atraso: 0,2% do valor total do item da Ordem de Serviço; De 16 a 24 dias de atraso: 10% do valor total do item da Ordem de Serviço; De 25 a 40 dias de atraso: 20% do valor total do item da Ordem de Serviço; Acima de 40 dias de atraso: Serviço inaceitável.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> De 05 a 15 pontos: advertência; De 15 a 60 pontos: multa; Menos de 60 pontos: rescisão do contrato.
Observações	Os atrasos decorrentes de correções que ultrapassem os prazos estabelecidos pelo gestor do contrato para as entregas dos serviços, em razão de recusa, serão considerados para efeitos de ajuste no pagamento.

INDICADOR 3 - Pronto atendimento das correções quando do controle de qualidade dos serviços prestados.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir as correções apontadas pelo Contratante para os serviços prestados com falhas e/ou erros.
Meta a cumprir	100% das falhas e/ou erros corrigidos em tempo hábil.
Instrumento de medição	Notificações à Contratada por escrito das imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços.
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências pelo fiscal do contrato do Contratante.
Periodicidade	Por serviço, conforme demanda do Contratante.
Mecanismo de cálculo	Prazos de correções definidos neste instrumento.
Início de vigência	No ato do recebimento dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Por quantidade de dias de atraso:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sem atraso: 100% do valor total do item da Ordem de Serviço, em caso de aceite do produto; De 01 a 15 dias de atraso: 0,2% do valor total do item da Ordem de Serviço; De 16 a 24 dias de atraso: 10% do valor total do item da Ordem de Serviço; De 25 a 40 dias de atraso: 20% do valor total do item da Ordem de Serviço; Acima de 40 dias de atraso: Serviço inaceitável.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> De 05 a 15 pontos: advertência; De 15 a 60 pontos: multa; Menos de 60 pontos: rescisão do contrato.
Observações	Os atrasos decorrentes de correções que ultrapassem os prazos estabelecidos pelo gestor do contrato para as entregas dos serviços, em razão de recusa, serão considerados para efeitos de ajuste no pagamento.

INDICADOR 4 - Tratamento dispensado ao Contratante quando da execução do serviço.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento do protocolo de comunicação entre o Contratante e a Contratada ao longo da execução do contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de descumprimento do protocolo de comunicação entre as partes contratantes.

Instrumento de medição	Notificações à Contratada por escrito dos descumprimentos ocorridos na execução dos serviços.
Forma de acompanhamento	Registros de ocorrências pelo fiscal do contrato do Contratante.
Periodicidade	Por serviço realizado, no período determinado.
Mecanismo de cálculo	De acordo com a tabela de descontos do IMR.
Início de vigência	No ato da homologação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Até 01 ocorrências: 100% do valor total do item da Ordem de Serviço, em caso de aceite do produto; • Até 02 ocorrências: 90% do valor total do item da Ordem de Serviço; • Até 03 ocorrências : 80% do valor total do item da Ordem de Serviço; • Até 04 ocorrências: 70% do valor total do item da Ordem de Serviço; • Até de 05 ocorrências: 60% do valor total do item da Ordem de Serviço; • Acima de 06 ocorrências: Rescisão contratual.
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> • De 05 a 15 pontos: advertência; • De 15 a 60 pontos: multa; • Menos de 60 pontos: rescisão do contrato.
Observações	No caso de reincidência para a sanção de advertência será cobrada multa de 02% do valor da Nota Fiscal.

PONTUAÇÃO PARA GLOSAS			
Nº	DESCRIÇÃO	REFERÊNCIA	PONTOS PERDIDOS
1	Deixar de executar as atividades contratadas, ou não as executar com a qualidade mínima exigida.	Por serviço	15
2	Manter profissional sem qualificação técnica para executar os serviços contratados.	Por funcionário	15
3	Não manter o controle da assiduidade e da pontualidade dos profissionais nos horários predeterminados pelo Contratante.	Por funcionário	10
4	Não cumprir os prazos estabelecidos neste Instrumento.	Por serviço	10
5	Executar parcialmente os serviços, com alocação dos materiais e profissionais em qualidade e quantidade inferior às especificadas neste Termo de Referência.	Por serviço	10
6	Não reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem falhas ou incorreções resultantes da execução dos serviços.	Por serviço	10
7	Não acatar determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	Por ocorrência	10
8	Não cumprir o protocolo de comunicação entre o Contratante e a Contratada ao longo da execução do contrato.	Por ocorrência	10
9	Descumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos na tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo fiscalizador.	Por ocorrência	05

DESCONTOS DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO		
PONTUAÇÃO ATINGIDA	PERCENTUAL A SER PAGO	SANÇÃO

PONTUAÇÃO PERDIDA			
05 a 15	90 a 100	100%	Advertência, mediante abertura de processo de sanção, conforme previsto no item 19 (Das Sanções Administrativas) deste Termo de Referência.
15 a 25	75 a 85	90%	Glosa e multa, mediante abertura de processo de sanção, conforme previsto no item 19 (Das Sanções Administrativas) deste Termo de Referência.
30 a 35	65 a 70	80%	Glosa e multa, mediante abertura de processo de sanção, conforme previsto no item 19 (Das Sanções Administrativas) deste Termo de Referência.
35 a 40	50 a 65	70%	Glosa e multa, mediante abertura de processo de sanção, conforme previsto no item 19 (Das Sanções Administrativas) deste Termo de Referência.
40 a 60	40 a 50	60%	Glosa e multa, mediante abertura de processo de sanção, conforme previsto no item 19 (Das Sanções Administrativas) deste Termo de Referência.
Acima de 60	Menor que 40	Serviço inaceitável	Rescisão do contrato



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DA CONCEICAO COELHO ALEIXO, Coordenador(a)**, em 29/04/2021, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOANA ANGELICA DE OLIVEIRA, Técnico do Seguro Social**, em 29/04/2021, às 18:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MERCIA CERQUEIRA SOBRINHO, Técnico do Seguro Social**, em 30/04/2021, às 07:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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 **3314152** e o código CRC **0ACB9666**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.062470/2020-44

SEI nº 3314152

Criado por [mercia.sobrinho](#), versão 25 por [mercia.sobrinho](#) em 22/04/2021 11:12:16.