



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Norte/Centro-Oeste
Coordenação de Gestão Orçamento, Finanças e Logística
Divisão de Engenharia e Patrimônio Imobiliário
Assessoria Técnica Especializada de Engenharia e Arquitetura
Setor de Serviços de Engenharia de Manutenção

Anexo

ANEXO I-F

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Processo nº 35014.197124/2022-48

1. DOS ATORES QUE PARTICIPARÃO DA GESTÃO DO CONTRATO

1.1. O acompanhamento e fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento das obrigações pactuadas.

1.2. Os procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato serão coordenados pelo gestor de execução do contrato, especialmente designado na forma do art. 67 da Lei nº 8.666/1993, do art. 11º do Decreto nº 9.507/2018 e do art. 40 da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017, o qual deverá ser auxiliado pelo fiscal técnico, fiscal administrativo, fiscais setoriais e público usuário, exercendo, os mesmos, as seguintes funções:

1.2.1. **Gestor de Execução do Contrato:** servidor designado para coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros (art. 40, Inc. I da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017);

1.2.2. **Fiscal Técnico do contrato:** servidor designado para o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização de que trata o inciso V deste artigo (art. 40, Inc. II da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017);

1.2.3. **Fiscal Administrativo do contrato:** servidor designado para o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento (art. 40, Inc. III da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017);

1.2.4. **Fiscal Setorial:** servidor designado para o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade (art. 40, Inc. IV da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017); e

1.2.5. **Fiscalização pelo Público Usuário:** é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela Contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto (art. 40, Inc. V da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017).

1.3. Serão designados como fiscais setoriais os servidores lotados em cada uma das unidades abrangidas pelo contrato, onde o serviço for prestado, aos quais caberá comunicações formais, dirigido ao gestor

do contrato, acerca da conformidade da prestação dos serviços na localidade da lotação.

1.3.1. Ao fiscal setorial, ainda caberá, recepcionar os colaboradores da contratada na unidade atendida, além de assinar a Ordem de Serviço, quando o serviço for executado, informando qualquer irregularidade na prestação do serviço.

1.4. Para o exercício da função, o gestor e fiscais deverão ser cientificados, expressamente, da indicação e respectivas atribuições antes da formalização do ato de designação.

1.5. Na indicação de servidor devem ser considerados a compatibilidade com as atribuições do cargo, a complexidade da fiscalização, o quantitativo de contratos por servidor e a sua capacidade para o desempenho das atividades.

1.6. Para o exercício da função, os fiscais deverão receber cópias dos documentos essenciais da contratação pelo setor de contratos, a exemplo dos Estudos Preliminares, do ato convocatório e seus anexos, do contrato, da proposta da contratada, da garantia, quando houver, e demais documentos indispesáveis à fiscalização.

1.7. A indicação e designação do gestor e fiscais do contrato deverá obedecer ao descrito nos art. 41 a 43 da IN 05/2017 SEGES/MP.

2. DOS MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO A SEREM ESTABELECIDOS ENTRE O ÓRGÃO E A PRESTADORA DE SERVIÇOS

2.1. Toda comunicação entre contratante e contratada deverá ocorrer por meio de correspondência escrita, admitindo-se a utilização de e-mail e/ou outros meios eletrônicos de comunicação.

2.2. As aberturas de chamados corretivos deverão ser realizados via endereço de correio eletrônico, podendo ser integrado com sistema de gestão de chamados com acesso pela rede mundial de computadores, disponibilizado pela contratada. Ficará a contratada obrigada, ainda, a fornecer número de telefone de contato a todas as unidades atendidas.

3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

3.1. 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 comprehensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento. Possui a mesma natureza e substitui o Acordo de Nível de Serviço (ANS), sendo que um dos seus principais objetivos é a busca da eficiência com o estabelecimento de procedimentos e condições que permitem e estimulem a melhoria constante dos serviços prestados.

3.2. O IMR 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.

3.3. A sua utilização é apropriada para serviços em que a qualidade é elemento essencial do objeto, sem o qual o serviço, mesmo que prestado na sua totalidade, não se mostra adequado. Assim, a regra é que quaisquer serviços devem ser prestados na quantidade, tempo e modo previstos no edital, entretanto, há algumas espécies de objeto em que além desses requisitos, a qualidade deve ser aferida para que seja considerada a execução na sua plenitude, não bastando que simplesmente o serviço seja concluído pela contratada.

3.4. O acompanhamento e medição dos serviços têm como meta garantir a qualidade do serviço prestado, reduzir possibilidade de interrupções de funcionamento dos serviços devido à quebra de equipamentos, reduzir a sensação de desconforto térmico e baixa do nível de qualidade do ar nos ambientes climatizados por falha ou quebra de equipamentos, reduzir os custos operacionais com conserto de aparelhos e equipamentos de ar condicionado das unidades operacionais climatizadas bem como estabelecer parâmetros para retificação da fatura e aplicação de sanções.

3.5. 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.

3.6. Assim, 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 adotadas outras medidas cabíveis.

3.7. Caso a contratada identifique a impossibilidade de execução das rotinas, e/ou dos chamados de manutenção corretiva 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.

3.8. A aplicação dos ajustes do pagamento nos termos previstos no Instrumento de Medição de Resultados não exclui a aplicação de multas e sanções previstas neste documento.

3.9. Os ajustes decorrentes do IMR serão aplicados sempre que a contratada der causa, mesmo que parcialmente, às ocorrências verificadas.

3.10. O indicador será avaliado através de Relatórios que comprovem a execução das rotinas, acompanhados das Ordens de Execução de Serviços – “OS” atendidas no mês, por relatórios de acompanhamento do gestor/fiscal do contrato.

3.11. Serão utilizados os seguintes indicadores:

Indicador nº 01

Nº 01 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a tempestividade dos serviços
Meta a cumprir	Indicador menor que 3 pontos
Instrumento de medição	Registros de Chamados, Ordens de Execução de Serviços ou planilha de controle dos serviços executados
Forma de acompanhamento	Verificação da data dos serviços executados comparando com a data planejada e registro em planilha de controle.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	A cada ocorrência o número de pontos correspondente deverá ser somado ao indicador para apurar o resultado. 1 ponto → Atraso injustificado de entrega da ART [por dia útil] 0,3 ponto → Atraso injustificado de Manutenção preventiva [por dia útil/equipamento] 0,5 ponto → Atraso injustificado de Manutenção corretiva [por dia útil/equipamento] 0,5 ponto → Atraso injustificado de execução de serviço eventual [por dia útil/equipamento] 1 ponto → Atraso injustificado de entrega de laudo [por dia útil/laudo]
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	O Resultado Final da apuração de todos os indicadores será avaliado na forma abaixo: 0 à 3,99 → 100% do valor previsto para a Nota Fiscal 4 à 7,99 → 95% do valor previsto para a Nota Fiscal 8 à 11,99 → 90% do valor previsto para a Nota Fiscal A partir de 12 → 80% do valor previsto para a Nota Fiscal
Sanções	Pontuação a partir de 12 – poderá acarretar multa de 0,2% até 4,1% por inexecução parcial
Observações	Não serão considerados atrasos com justificativa aceita pela fiscalização ou causados pela Administração.

Indicador nº 02

Nº 02 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a efetividade dos serviços
Meta a cumprir	Indicador menor que 6 pontos
Instrumento de medição	Reclamação por escrito do fiscal setorial a respeito dos serviços prestados
Forma de acompanhamento	Registro na planilha

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	A cada ocorrência o número de pontos correspondente deverá ser somado ao indicador para apurar o resultado. 3 pontos → Reclamação registrada 6 pontos → Reclamação reincidente
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	O Resultado Final da apuração de todos os indicadores será avaliado na forma abaixo: 0 à 3,99 → 100% do valor previsto para a Nota Fiscal 4 à 7,99 → 95% do valor previsto para a Nota Fiscal 8 à 11,99 → 90% do valor previsto para a Nota Fiscal Acima de 12 → 80% do valor previsto para a Nota Fiscal
Sanções	Pontuação acima de 12 – poderá acarretar multa de 0,2% até 4,1% por inexecução parcial
Observações	O Contratado tem prazo de 5 dias para apresentar justificativa.

3.12. Quando o Resultado Final do IMR for igual ou superior a 12 pontos será considerada Inexecução parcial cabendo a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato. Caso a Contratada receba pontuação acima de 12, durante um período de 3 meses consecutivos ou 6 meses alternados, estará justificada a rescisão do contrato.

3.13. A cada 6 meses de vigência do contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração da pontuação dos indicadores, estes poderão ser modificados a critério do INSS.

3.14. Caso ocorra simultaneamente fatos dos dois indicadores, será feito a apuração individualizada de cada indicador. Será utilizando o valor original da nota fiscal como referência para o cálculo e a soma das pontuações não podem ultrapassar os 12 pontos, senão se aplicará a sanção como descrito no item 3.12.

4. DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS ENTREGUES

4.1. Toda intervenção com substituição de quaisquer peças, componentes ou acessórios deverá ser comunicada à fiscalização para acompanhamento dos serviços. As peças deverão ser substituídas por outras novas, com garantia, em conformidade com as recomendações do fabricante e deverá(ão) ter o visto da fiscalização, antes da troca. Em caso da não existência de peças novas no mercado, devidamente comprovadas, as mesmas deverão ser manufaturadas, mediante prévia autorização da Fiscalização.

4.2. As Ordens de Serviço (OS), assim como as fiscalizações in loco e os relatórios de fiscalização, serão utilizadas como base para o aferimento do correto cumprimento do contrato por parte da prestadora de serviços.

4.3. O modelo de Ordem de Serviço a ser implantado pela contratada está descrito no Anexo I-G do Termo de Referência.

4.4. A avaliação dos serviços executados pela contratada dar-se-á, também, pela observação do Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

4.5. O recebimento provisório e definitivo dos serviços deverão ser realizados conforme o disposto nos arts. 73 a 76 da Lei nº 8.666, de 1993, e em consonância com as regras definidas neste ato convocatório.

4.6. Os procedimentos referentes ao controle e fiscalização da execução do objeto estão descritos no Termo de Referência.

4.7. As orientações referentes ao recebimento e aceitação do objeto estão descritas no Termo de Referência.

Brasília/DF, na Data da Assinatura Eletrônica.

NATHAN COSTA ALVES SOUZA

Analista do Seguro Social – Mat 2128776

Engenheiro Mecânico CREA – 20269/D-DF

THIAGO MARTINS D ALBUQUERQUE

Analista do Seguro Social – Mat 2131067

Engenheiro Mecânico CREA – 14799/D-DF

CÁSSIO RUBENS XAVIER DE CAMPOS

Analista do Seguro Social – Mat 1798182

Engenheiro Eletricista CREA – 21403/D-GO



Documento assinado eletronicamente por **NATHAN COSTA ALVES SOUZA**, **Analista do Seguro Social**, em 05/01/2023, às 19:22, 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 **CASSIO RUBENS XAVIER DE CAMPOS**, **Chefe de Setor de Serviços de Engenharia de Manutenção**, em 06/01/2023, às 11:13, 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 **THIAGO MARTINS D ALBUQUERQUE**, **Analista do Seguro Social**, em 06/01/2023, às 14:12, 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 **9594013** e o código CRC **40C7B374**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.197124/2022-48

SEI nº 9594013

Criado por [cassio.xcampos](#), versão 13 por [nathan.souza](#) em 16/12/2022 17:25:41.