



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 IX**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

1. **INDICADOR N° 1: Análise do Prazo de Atendimento**

IMR 01 - ANÁLISE DO PRAZO DE ATENDIMENTO				
ITEM	DESCRIÇÃO			
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos prazos de conclusão dos Serviços de Manutenção conforme condições previstas no Termo de Referência.			
Meta a cumprir	Cumprimento das Ordens de Serviços dentro dos prazos máximos estabelecidos no Termo de Referência, conforme prioridades e distância da Unidade Administrativa até a sede. Prioridade Município/Sede.			
	Prioridade	Município/Sede	Até 200km	Acima de 200km
	Emergência	1 hora	2 horas	4 horas
	Urgência	2 horas	4 horas	6 horas
	Alerta	4 horas	6 horas	1 dia
	Normal	1 dia	2 dias	3 dias
	Baixa	2 dias	5 dias	10 dias
Instrumento de medição	Relatório próprio do IMR.			
Forma de Acompanhamento	A cada ocorrência o (Fiscal Setorial ou Técnico) que acompanhar o Serviço deverá preencher o relatório próprio do IMR, conforme informações contidas na Ordem de Serviços.			
Periodicidade	Por Ordem de Serviço emitida.			
Mecanismo de cálculo	As Ordens de Serviço serão valoradas individualmente, aferindo-se o intervalo entre a sua emissão e o início do atendimento pela Contratada, pontuando-se eventuais atrasos com Grau 1, 2, 3 ou 4 de acordo com a prioridade estabelecida na abertura da OS.			

<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da realização dos serviços, com impacto financeiro a partir da segunda medição, levando em consideração o período de adaptação à metodologia proposta.									
<b>Faixa Pontuação de</b>	<table><tr><td><b><u>Emergência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 2 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 2 a 4 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 4 horas de atraso: 85 pontos</td><td><b><u>Urgência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 6 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 12 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 12 horas de atraso: 85 pontos</td><td><b><u>Alerta:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 1 dia de atraso: 95 pontos Grau 3 - até 2 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 2 dias de atraso: 85 pontos</td><td><b><u>Normal:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 2 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 3 a 5 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 5 dias de atraso: 85 pontos</td><td><b><u>Baixa:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 5 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 10 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 10 dias de atraso: 85 pontos</td></tr></table>					<b><u>Emergência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 2 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 2 a 4 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 4 horas de atraso: 85 pontos	<b><u>Urgência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 6 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 12 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 12 horas de atraso: 85 pontos	<b><u>Alerta:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 1 dia de atraso: 95 pontos Grau 3 - até 2 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 2 dias de atraso: 85 pontos	<b><u>Normal:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 2 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 3 a 5 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 5 dias de atraso: 85 pontos	<b><u>Baixa:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 5 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 10 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 10 dias de atraso: 85 pontos
<b><u>Emergência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 2 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 2 a 4 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 4 horas de atraso: 85 pontos	<b><u>Urgência:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 6 horas de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 12 horas de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 12 horas de atraso: 85 pontos	<b><u>Alerta:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - até 1 dia de atraso: 95 pontos Grau 3 - até 2 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 2 dias de atraso: 85 pontos	<b><u>Normal:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 2 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 3 a 5 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 5 dias de atraso: 85 pontos	<b><u>Baixa:</u></b> Grau 1 - dentro do prazo: 100 pontos Grau 2 - de 1 a 5 dias de atraso: 95 pontos Grau 3 - de 6 a 10 dias de atraso: 90 pontos Grau 4 - acima de 10 dias de atraso: 85 pontos						
<b>Sanções</b>	20 % das Ordens de Serviços com atrasos igual ao Grau 4, sem justificativas aceitas pela fiscalização, poderá acarretar multa prevista no Termo de Referência por inexecução parcial do objeto.									
<b>Observações</b>	Não serão considerados atrasos com justificativas aceitas pela fiscalização ou causados pela Administração.									
<b>Resultados obtidos</b>	<b>Tipo de prioridade:</b> _____ <b>Distância da Unidade Administrativa até a sede:</b> _____ km <b>Tempo de atendimento previsto:</b> _____ dias / horas <b>Tempo de atendimento ocorrido:</b> _____ dias / horas <b>Atraso verificado:</b> _____ dias / horas <b>Grau:</b> _____ <b>Pontos considerados:</b> _____ pontos									

2. **INDICADOR N° 2:** Análise do uso de EPIs pelos trabalhadores

<b>IMR 02 - ANÁLISE DO USO DE EPIs PELOS TRABALHADORES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar o cumprimento da utilização dos uniformes, Equipamentos de Proteção Individual (EPI) ou Equipamentos de Proteção Coletivos (EPC) e a garantia da proteção dos trabalhadores.

<b>Meta a cumprir</b>	Verificação da utilização total dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) ou Equipamentos de Proteção Coletivos (EPC) e proteção dos trabalhadores.
<b>Instrumento de medição</b>	Relatório Técnico de Visita – RTV e/ou Ordem de Serviço (OS)
<b>Forma de Acompanhamento</b>	A cada ocorrência o (Fiscal Setorial ou Técnico) que acompanhar o Serviço deverá preencher o relatório próprio do IMR, conforme informações contidas na Ordem de Serviços.
<b>Periodicidade</b>	Por Ordem de Serviço emitida.
<b>Mecanismo de cálculo</b>	As Ordens de Serviço serão valoradas individualmente, aferindo se os funcionários da Contratada utilizam os EPI próprios para atividade, pontuando-se seus usos com Grau 1, 2, 3 ou 4.
<b>Início de Vigência</b>	A partir do início da realização dos serviços, com impacto financeiro a partir da segunda medição, levando em consideração o período de adaptação à metodologia proposta.
<b>Faixa Pontuação de</b>	Exemplo de equipamentos considerados: Capacete, camiseta, calça, botina, luva, máscara, óculos de proteção, etc. Grau 1: uso de 4 peças ou mais: 100 pontos; Grau 2: uso de até 3 peças: 95 pontos; Grau 3: uso de até 2 peças: 90 pontos; Grau 4: uso de até 1 peça: 85 pontos.
<b>Sanções</b>	20 % das Ordens de Serviços com ocorrência de Grau 4, sem justificativas aceitas pela fiscalização, poderá acarretar multa prevista no Termo de Referência por inexecução parcial do objeto.
<b>Observações</b>	Ressalta-se que cada serviço necessita de um determinado tipo de EPI. Será responsabilidade do Responsável Técnico da Contratada, informar quais os EPIs que deverão ser utilizados em cada situação, indicando na Ordem de Serviço a ser apresentada aos fiscais técnicos ou setoriais. Exemplo de equipamentos considerados: Capacete, camiseta, calça, botina, luva, máscara, óculos de proteção, etc. A fiscalização não será responsável pelo correto uso de EPI.
<b>Resultados obtidos</b>	<b>Quantidade de peças:</b> _____ <b>Grau:</b> _____ <b>Pontos considerados:</b> _____ pontos

### 3. INDICADOR Nº 3: Índice de satisfação do cliente

#### IMR 03 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos prazos de conclusão dos Serviços de Manutenção conforme condições previstas no Termo de Referência.		
Meta a cumprir	Execução de serviços com a qualidade requerida em contrato.		
Instrumento de medição	Relatório Técnico de Visita – RTV e/ou Ordem de Serviço (OS)		
Forma de Acompanhamento	A cada ocorrência o (Fiscal Setorial ou Técnico) que acompanhar o Serviço deverá preencher o relatório próprio do IMR, conforme informações contidas na Ordem de Serviços.		
Periodicidade	Por Ordem de Serviço emitida.		
Mecanismo de cálculo	A cada ocorrência, serão avaliados os materiais aplicados, a execução dos serviços e o acabamento final. Para atribuição da pontuação de cada item deve ser seguido o critério abaixo:		
	<b>Materiais (90 a 100 pontos) – X1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfatórios: 100 pontos;</li> <li>• Regular: 95 pontos;</li> <li>• Insatisfatórios: 90 pontos.</li> </ul>	<b>Execução (90 a 100 pontos) – X2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfatória: 100 pontos;</li> <li>• Regular: 95 pontos;</li> <li>• Insatisfatória: 90 pontos.</li> </ul>	<b>Acabamento (90 a 100 pontos) – X3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfatória: 100 pontos;</li> <li>• Regular: 95 pontos;</li> <li>• Insatisfatória: 90 pontos.</li> </ul>
Início de Vigência	A partir do início da realização dos serviços, com impacto financeiro a partir da segunda medição, levando em consideração o período de adaptação à metodologia proposta.		
Faixa de Pontuação	<p>A pontuação final será o resultado da média das pontuações atribuídas a cada item avaliado, conforme abaixo:</p> <p>Materiais (90 a 100 pontos): X1 pontos;</p> <p>Execução (90 a 100 pontos): X2 pontos;</p> <p>Acabamento (90 a 100 pontos): X3 pontos;</p> <p>Qualidade de atendimento = (X1 + X2 + X3)/3: 90 a 100 pontos</p>		
Sanções	20 % das Ordens de Serviços com ocorrência Insatisfatória, sem justificativas aceitas pela fiscalização, poderá acarretar multa prevista no Termo de Referência por inexecução parcial do objeto.		
Observações	As justificativas apresentadas poderá ser reavaliadas pelo Fiscal Técnico para validar o Grau de satisfação		

<b>Resultados obtidos</b>	<b>Qualidade do Atendimento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Materiais:</b> _____ pontos;</li> <li>• <b>Execução:</b> _____ pontos;</li> <li>• <b>Acabamento:</b> _____ pontos.</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>Pontos considerados:</b> _____ pontos</p>
---------------------------	---

4. A Faixa de ajuste de pagamento será calculada da seguinte forma:

4.1. O Fiscal Técnico somará a pontuação dos indicador do IMR para todas as Ordens de Serviço concluídas no período de faturamento:

$$\text{IMR1} = \text{IMR1 OS}_1 + \text{IMR1 OS}_2 + \dots + \text{IMR1 OS}_n$$

$$\text{IMR2} = \text{IMR2 OS}_1 + \text{IMR2 OS}_2 + \dots + \text{IMR2 OS}_n$$

$$\text{IMR3} = \text{IMR3 OS}_1 + \text{IMR3 OS}_2 + \dots + \text{IMR3 OS}_n$$

4.2. Assim será obtido o número de pontos por indicador (IMR1, IMR2 e IMR3) daquele período.

4.3. Para obter a faixa de pontuação para ajuste, dividirá o valor da soma do número de pontos dos três indicadores por 3 vezes o número de Ordens de Serviço:

$$R_{\text{total}} = (\text{IMR1} + \text{IMR2} + \text{IMR3}) / (3 * \text{N}^\circ \text{ OS});$$

5. O ajuste do pagamento se dará conforme planilha abaixo:

FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO	
FAIXA DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO DEVIDO
de 96 a 100 pontos	100% do valor previsto
de 91 a 95 pontos	95% do valor previsto
de 86 a 90 pontos	90% do valor previsto
menor ou igual a 85 pontos	85% do valor previsto

6. A fim de elucidação, segue exemplo de cálculo:

--

### EXEMPLO APLICAÇÃO IMR

a) Considerações:

Foram abertas 3 Ordens de serviço no período de faturamento de dezembro (OS 1, OS 2 e OS 3);

Pontuações atribuídas:

OS 1 - IMR1 = 100; IMR2=90 e IMR3=100;

OS 2 - IMR1 = 85; IMR2 = 100 e IMR3 = 90;

OS 3 - IMR1 = 100; IMR2 = 90 e IMR3=100;

Nº OS = 3 - pois são 3 Ordens de Serviço no período.

b) Cálculo:

Soma IMR 1 = 100 + 85 + 100 = 285;

Soma IMR 2 = 90 + 100 + 90 = 280;

Soma IMR 3 = 100 + 90 + 100 = 290.

$R_{total} = (IMR\ 1 + IMR2 + IMR\ 3)/(3 * N^{\circ}\ OS) = (285 + 280 + 290)/(3*3) = 855/9 = 95.$

c) Resultado:

Nesse caso o fator de ajuste será 2. Ou seja, haverá ajuste no pagamento, devendo a Contratada receber 95% do valor previsto.

Brasília/DF, na Data da Assinatura Eletrônica.

Equipe de Planejamento da Contratação	
(assinado eletronicamente) <b>CÁSSIO RUBENS XAVIER DE CAMPOS</b> Coordenador da Equipe de Planejamento	(assinado eletronicamente) <b>ANDRÉ HENRIQUE KREIN LEITE</b> Analista do Seguro Social - Matrícula 2.132.436
(assinado eletronicamente) <b>FLAVIA GARCIA DA SILVA NEIVA</b> Engenheira Civil (INFRAERO) - Matrícula 2.267.210	(assinado eletronicamente) <b>LILIANE BATISTA LEITE</b> Engenheira Civil - 1.103.160



Documento assinado eletronicamente por **CASSIO RUBENS XAVIER DE CAMPOS**, **Chefe de Setor de Serviços de Engenharia de Manutenção**, em 19/12/2022, às 11:51, 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 **FLAVIA GARCIA DA SILVA NEIVA**, **Analista do Seguro Social**, em 19/12/2022, às 11:56, 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 **ANDRE HENRIQUE KREIN LEITE**, **Analista do Seguro Social**, em 19/12/2022, às 11:59, 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 **LILIANE BATISTA LEITE**, **Analista do Seguro Social**, em 19/12/2022, às 12:17, 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 **9723502** e o código CRC **9BC93B3A**.

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.193951/2022-62

SEI nº 9723502