



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

**ANEXO IX**  
**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

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 compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Ou seja, 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.
2. O acompanhamento e medição dos serviços têm como meta garantir a qualidades do serviço prestado, reduzir possibilidade de interrupções de funcionamento dos serviços devido à falha ou quebra de equipamentos e reduzir a sensação de insegurança, reduzir os custos operacionais bem como estabelecer parâmetros para adequação da fatura e suas penalidades.
3. 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.
4. A cada mês de vigência do contrato será efetuada a AVALIAÇÃO dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério do INSS.
5. 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 descontados da garantia oferecida ou cobrados judicialmente.
6. Como forma de compensação pelo desempenho da CONTRATADA, o INSS emitirá declaração de prestação de serviços com níveis de excelência, quando a CONTRATADA prestar os serviços com índices de alta qualidade na execução do objeto do Edital, do Termo de Referência e do Contrato.
7. 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.
8. 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.
9. Serão adotados os seguintes indicadores para avaliação da prestação do serviço:



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

I - Cumprimento de Prazos;

II - Indicador nº 02 - Qualidade dos Serviços;

10. O fiscal técnico deverá avaliar os serviços com atenção às ocorrências listadas nos indicadores. Para cada ocorrência há um número de pontos correspondente que deverá ser somado para apurar o resultado final.

Nº 01 - Cumprimento de Prazos	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a tempestividade dos serviços
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador menor que 3 pontos
<b>Instrumento de medição</b>	Registros de Chamados, Ordens de Execução de Serviços ou planilha de controle dos serviços executados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Verificação da data dos serviços executados comparando com a data planejada e registro em planilha de controle.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	A cada ocorrência o número de pontos correspondente deverá ser somado ao indicador para apurar o resultado. 0,3 ponto → Atraso injustificado de Manutenção preventiva [por dia útil/equipamento] 0,5 ponto → Atraso injustificado de Manutenção corretiva [por dia útil/equipamento] 1 ponto → Atraso injustificado de entrega da ART [por dia útil] 1 ponto → Atraso injustificado de entrega de laudo [por dia útil/laudo] 4 pontos → Atraso injustificado de até 30 min para atendimento de resgate [por evento] 8 pontos → Atraso injustificado acima de 30 min para atendimento de resgate [por evento]
<b>Início de Vigência</b>	A partir da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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 → 85% do valor previsto para a Nota Fiscal
<b>Sanções</b>	Pontuação acima de 12 – 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 justificativa aceita pela fiscalização ou causados pela Administração.



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Nº 02 - Qualidade dos serviços	
Item	Descrição
<b>Finalidade</b>	Garantir a efetividade dos serviços
<b>Meta a cumprir</b>	Indicador menor que 6 pontos
<b>Instrumento de medição</b>	Reclamação por escrito do fiscal setorial a respeito dos serviços prestados
<b>Forma de acompanhamento</b>	Registro na planilha
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	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
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	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 → 85% do valor previsto para a Nota Fiscal
<b>Sanções</b>	Pontuação acima de 12 – sem justificativas aceitas pela fiscalização, poderá acarretar multa prevista no Termo de Referência por inexecução parcial do objeto.
<b>Observações</b>	O Contratado tem prazo de 5 dias para apresentar justificativa.

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

$$\text{IMR} = (\text{IMR1} + \text{IMR2}) / n^{\circ} \text{ de elevadores}$$

12. O valor apurado na forma dos indicadores anteriores será usado como base para ajustamento dos valores devidos, na forma abaixo indicada:

Faixas de ajuste na remuneração	
FAIXA DE PONTUAÇÃO	PAGAMENTO DEVIDO
X = 0 à 3,99	100% do valor previsto para a Nota Fiscal
X = 4,00 à 7,99	95% do valor previsto para a Nota Fiscal



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

X = 8,00 à 11,99	90% do valor previsto para a Nota Fiscal
X maior que 12,00	85% do valor previsto para a Nota Fiscal

13. Quando o resultado do IMR for igual ou superior a 10 pontos será considerada Inexecução parcial cabendo a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato. Caso a Contratada receba pontuação acima de 20, durante um período de 3 meses consecutivos ou 6 meses alternados, estará justificada a rescisão do contrato.

14. 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.

15. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

15.1. não produziu os resultados acordados;

15.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

15.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.