



**INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL**

**ANEXO IV**

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

**1. INTRODUÇÃO**

- 1.1. 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.
- 1.2. 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.
- 1.3. 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 nº 05, de 2017, bem como as demais sanções estabelecidas no Instrumento Contratual, quando for o caso.
- 1.4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:
- 1.4.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
  - 1.4.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 1.5. Apurado o número de ocorrências do IMR, no período de avaliação, a CONTRATANTE providenciará glosa na fatura.
- 1.6. A CONTRATANTE notificará a CONTRATADA quanto à formalização mencionada no subitem anterior, até o 5º (quinto) dia útil imediatamente posterior ao da verificação.
- 1.7. A CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis, antes do pagamento da fatura do último mês do período avaliativo, para apresentar recurso quanto às ocorrências do IMR, sob pena de aplicação das penalidades previstas

em contrato.

1.8. Caso seja verificada em um dos períodos mensais avaliativos realizados durante a vigência do contrato a existência de 10 (dez) ou mais ocorrências, poderá a CONTRATANTE, a seu exclusivo critério, rescindir o contrato.

1.9. Os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR.

1.9.1. As faixas de ajustes no pagamento previstas no IMR poderão ser aplicadas independente das sanções e/ou penalidades previstas em contrato ou na Lei 14.133/2021.

1.10. Os prazos apresentados sobre o IMR poderão sofrer ajustes, conforme a relação entre os contratantes ocorra na execução dos contratos.

1.11. A remuneração dos serviços prestados será realizada com base na conjugação da aferição/medição quantitativa da execução do objeto proposto e da avaliação qualitativa dos resultados destas execuções.

1.12. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

1.13.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

1.14. A glosa será proporcional à irregularidade verificada na medição de resultado.

1.15. 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.

1.16. 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.

1.17. O indicador será avaliado através de Relatórios de acompanhamento do gestor/fiscal do contrato que comprovem a execução das rotinas.

1.18. Caso a CONTRATADA identifique a impossibilidade de execução das rotinas 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.

1.19. Será adotado o seguinte indicador para avaliação da prestação do serviço: **Garantir que os serviços contratados sejam entregues de acordo com os padrões esperados.**

2. INDICADORES

Garantir que os serviços contratados sejam entregues de acordo com os padrões esperados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que os serviços contratados sejam entregues de acordo com os padrões esperados pelo INSS.
Meta a cumprir	100% dos serviços executados.
Instrumento de Medição	Constatação formal de prazos cumpridos mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará o cumprimento das atividades de execução dos serviços, segundo a ótica da administração e o ulterior lançamento do resultado na ficha de controle.
Periodicidade	Na data de execução e na prestação de garantia, se houver
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências refletirá a porcentagem de meta alcançada (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início da Vigência	Data de emissão da Ordem de Serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	<b>Faixa 1:</b> de 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura; <b>Faixa 2:</b> de 3 a 4 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura; <b>Faixa 3:</b> de 5 a 6 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura; <b>Faixa 4:</b> de 7 a 8 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura; <b>Faixa 5:</b> 9 ou mais ocorrências = 80% da meta = recebimento de 80% da fatura.
Sanções	Poderão ensejar rescisão contratual, a exclusivo critério da CONTRATANTE, sem detrimento das demais sanções cabíveis, a seguinte situação, sem prejuízo dos ajustes de pagamentos:a) a existência de 9 (nove) ou mais ocorrências em uma única Ordem de Serviço

3. FATOR DE AVALIAÇÃO

ITEM	OCORRÊNCIA	No DE OCORRÊNCIAS
1	Executar serviços fora dos padrões de qualidade e quantidade especificados no contrato e não corrigi-los no prazo determinado pela fiscalização.	-
2	Descumprir normas e orientações estipuladas pela contratada quanto ao acesso às edificações, vestimentas, dentre outros.	-
3	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização ou dispensá-lo, sem justa causa ou motivo de força maior.	-
4	Atraso na execução de serviços, conforme previsão constante no Termo de Referência.	-

5	Não cumprimento de obrigações previdenciárias e trabalhistas, nos prazos e condições previstos legalmente.	-
6	Deixar de fornecer material suficiente para realização do serviço.	-
7	Negligência na execução dos serviços, assim entendidos ausências de trabalhadores, desatenção quanto às atividades e normas, falta de urbanidade no trato interpessoal e outras situações análogas.	-
8	Manter colaborador sem qualificação para executar os serviços contratados.	-
9	Não fornecer no prazo estabelecido equipamento, EPI, uniforme ou fornecer diferente das especificações, ou não substituir quando necessário.	-
10	Deixar de atender as notificações da contratante no prazo estabelecido, incluindo-se neste caso a disponibilidade do preposto.	-
11	Deixar de manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação exigidas no certame licitatório.	-
12	Danificar qualquer estrutura ou equipamento da contratante, sem realizar o devido reparo.	-
13	Existe serviço de acionamento de garantia pendente de execução	-
Total de ocorrências		-



Documento assinado eletronicamente por **FABIO GONCALVES DOS REIS, Analista do Seguro Social**, em 30/08/2024, às 09:55, 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 **17438556** e o código CRC **B8A652CE**.