



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sul  
Coordenação de Gestão de Orçamento, Finanças e Logística  
Divisão de Logística, Licitações e Contratos  
Serviço de Licitações

## Anexo

## ANEXO I – B DO TERMO DE REFERÊNCIA

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(ANEXO V-B DA IN SEGES/MP Nº 5/2017)

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO - POSTOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

1. A avaliação da Contratada far-se-á por meio de pontuação em conceitos “Bom”, “Razoável”, “Insatisfatório” e “Ruim” em cada um dos itens vistoriados, equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

**BOM** – Refere-se à conformidade total dos critérios

**RAZOÁVEL** – Refere-se à conformidade parcial dos critérios

**INSATISFATÓRIO** – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios,

**RUIM** – Refere-se à desconformidade total

2. Serão três módulos distintos a serem avaliados formando uma pontuação final:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR	
GERÊNCIA EXECUTIVA:	MÊS/ANO:
PROCESSO:	CONTRATO:
EMPRESA CONTRATADA:	
FISCAL TÉCNICO:	MATRICULA:

MÓDULO 1:		
<b>QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO PELO TERCEIRIZADO:</b> PRODUTIVIDADE, ASSIDUIDADE, PONTUALIDADE E RELACIONAMENTO COM OS SERVIDORES/PÚBLICO EM GERAL.		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA
Nenhuma conduta inadequada	3	
Uma conduta inadequada	2	
Duas condutas inadequadas	1	
Três ou mais condutas inadequadas	0	
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>		
<b>Descrição da não-conformidade:</b>		

MÓDULO 2:		
<b>USO DE UNIFORME E HIGIENE PESSOAL</b>		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS	PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA
Nenhuma conduta inadequada	3	

Uma conduta inadequada	2	
Duas condutas inadequadas	1	
Três ou mais condutas inadequadas	0	
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>		
<b>Descrição da não-conformidade:</b>		

<b>MÓDULO 3:</b>		
<b>SUBSTITUIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE/FALTOSO</b>		
<b>DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS</b>	<b>PONTOS</b>	<b>PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA</b>
Nenhuma conduta inadequada (substituição de profissional até o prazo limite estipulado no TR)	3	
Uma conduta inadequada	2	
Duas condutas inadequadas	1	
Três ou mais condutas inadequadas	0	
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>		
<b>Descrição da não-conformidade:</b>		

<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS MÓDULOS 01 A 03)</b>	
---	--

3. As adequações nos pagamentos estarão limitadas às seguintes faixas de tolerância:

#### Quadro 2 – Da Pontuação e Percentual de Desconto

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
06 - 09	0%
03 - 05	3%
02 - 01	5%
00	10%

4. A avaliação dos serviços será realizada individualmente em cada unidade de prestação de serviço.
5. O Resultado da Avaliação das unidades será obtido com a atribuição de:
- 5.1. Atribuição de nota para cada módulo pelo fiscal setorial;
- 5.2. Soma das pontuações obtidas nos módulos de 01 a 03, cujo valor representará o Resultado da Avaliação da unidade.
6. Utilizando-se o valor obtido no Resultado da Avaliação da unidade será realizado o enquadramento na Faixa de Pontuação Obtida e aplicado o respectivo percentual de desconto, resultando no valor devido individualmente de cada unidade.
7. O valor total do pagamento, a ser efetuado mensalmente à contratada, será obtido pelo somatório dos valores individuais apurados em cada unidade.
8. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
9. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação (abaixo de 06 pontos), que poderá ser aceita pelo INSS, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.
10. O Gestor do contrato será o responsável pela consolidação das avaliações recebidas dos fiscais setoriais e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS MÓDULOS 01 A 03)</b>
---

## OBSERVAÇÃO DO FISCAL SETORIAL

11. **As Fichas são de preenchimento facultativo e, quando preenchidas devem ser encaminhadas ao Gestor do Contrato.**
12. **Quando não preenchidas será considerada conformidade total com os critérios.**

Local, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Carimbo e assinatura do fiscal



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 05/05/2023, às 16:59, 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 **ALESSANDRA MUSSI DA SILVA, Analista do Seguro Social**, em 05/05/2023, às 17:00, 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 **ANA CANDIDA GONZALEZ PLACIDI ROBERTI, Analista do Seguro Social**, em 08/05/2023, às 10:47, 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 **11447766** e o código CRC **8CB09985**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.535950/2022-08

SEI nº 11447766

Criado por [alessandra.mussi](#), versão 1 por [alessandra.mussi](#) em 25/04/2023 11:17:52.