



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Nordeste
Gerência Executiva Sobral
Seção De Logística, Licitação e Contratos e Engenharia
Anexo

ANEXO B DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR (ANEXO V-B DA IN SEGES/MPDG N.5/2017)
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

1. Caberá ao Contratante, por meio de seus fiscais setoriais em cada unidade, o acompanhamento dos serviços, preenchendo mensalmente a “Ficha de Inspeção”, que servirão de base para os cálculos dos valores mensais devidos à Contratada, observando os seguintes aspectos:

| DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS | | PONTOS |
|---|----------------------------------|--------|
| 1 | Assiduidade | |
| 2 | Pontualidade | |
| 3 | Higiene pessoal | |
| 4 | Qualidade do uniforme | |
| 5 | Qualidade do serviço executado | |
| 6 | Relacionamento com os servidores | |

2. A avaliação da Contratada far-se-á por meio de pontuação conforme abaixo:

- 5 – Excelente
- 4 – Bom
- 3 – Razoável
- 2 – Insatisfatório
- 1 - Ruim

3. A avaliação de cada unidade é feita com a média das pontuações dos 6 itens acima. A nota geral da CONTRATADA será obtida pela média de todas avaliações das Unidades.

Quadro 1 – Da Pontuação e Percentual de Desconto

| FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA | PERCENTUAL DE DESCONTO |
|---------------------------|------------------------|
| 4 a 5 | 0% |
| 3,1 a 3,9 | 2% |
| 2,5 a 3 | 5% |
| Abaixo de 2,5 | 10% |

4. A avaliação dos serviços será realizada individualmente em cada unidade de prestação de serviço.
5. O valor total do pagamento, a ser efetuado mensalmente à contratada, será obtido pela média geral dos valores individuais apurados em cada unidade.
6. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
7. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação (abaixo de 4 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.
8. 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.
9. O período de aferição do contrato será do dia 20 do mês em curso ao dia 19 do mês subsequente.



Documento assinado eletronicamente por **ANA CANDIDA GONZALEZ PLACIDI ROBERTI**, **Analista do Seguro Social**, em 04/02/2022, às 14:35, 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 **FLAVIO GOBETTI SUZUKI**, **Técnico do Seguro Social**, em 04/02/2022, às 15:17, 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, informando o código verificador **6353187** e o código CRC **D9AE7E59**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.029741/2022-11

SEI nº 6353187

Criado por [ana.roberti](#), versão 8 por [ana.roberti](#) em 04/02/2022 14:22:43.