



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 IX

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(ANEXO V-B DA IN SEGES/MP Nº 5/2017)

**LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E COPEIRAGEM- POSTOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
DE MÃO DE OBRA**

1. A avaliação dos serviços de limpeza, conservação e copeiragem executados pela Contratada far-se-á por meio da análise dos seguintes aspectos:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
1	Assiduidade	
2	Execução dos serviços nos prazos e periodicidade previstos no contrato	
3	Higiene Pessoal	
4	Pontualidade	
5	Produtividade	
6	Qualidade do Serviço Executado	
7	Qualidade do uniforme	
8	Qualidade dos materiais de uso geral (cera, sabão, saneante domissanitário, etc.)	
9	Qualidade dos materiais de uso pessoal (papel higiênico, sabonete, papel toalha, etc.)	
10	Quantidade de material e utensílios utilizados para execução dos serviços	
11	Relacionamento com os servidores	
12	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço	

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

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

- 5 – Excelente
- 4 – Bom

- 3 – Razoável
- 2 – Insatisfatório
- 1 - Ruim

1.4. A avaliação de cada unidade é feita com a média das pontuações dos 12 itens acima. A nota geral da CONTRATADA é 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%

1.5. A avaliação dos serviços será realizada individualmente em cada unidade de prestação de serviço.

1.6. O valor total do pagamento, a ser efetuado mensalmente à contratada, será obtido pela média geral dos valores individuais apurados em cada unidade.

1.7. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.

1.8. 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.

1.9. 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. O percentual de desconto incidirá somente para os serviços com dedicação exclusiva.

1.10. O período de aferição do contrato será do dia 20 do mês em curso ao dia 19 do mês subsequente.

1.10.1. O período de aferição do primeiro mês poderá ser inferior a 30 dias, devendo ser considerado do dia de início do contrato ao dia 19 do mês seguinte.

LIMPEZA E CONSERVAÇÃO (HORISTAS) E CARREGADORES - POR DEMANDA

2. A avaliação dos serviço por demanda a serem executados pela Contratada far-se-á por meio da análise dos aspectos abaixo definidos.

2.1. 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: ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO - DISPONIBILIZAÇÃO	
ATENDER AS ORDENS DE SERVIÇO EMITIDAS, COM DISPONIBILIZAÇÃO DA MÃO DE OBRA NO DIA/LOCAL SOLICITADOS	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais conduta inadequada.	0
NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL	
Descrição da não-conformidade:	

MÓDULO 2: ATENDIMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO - PONTUALIDADE	
ATENDER AS ORDENS DE SERVIÇO EMITIDAS, COM DISPONIBILIZAÇÃO DA MÃO DE OBRA NO HORÁRIO SOLICITADO	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais condutas inadequadas	0
NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL	
Descrição da não-conformidade:	

MÓDULO 3: QUALIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
HORISTAS/DIARISTAS DISPONIBILIZADOS DEVERÃO EXECUTAR SUAS TAREFAS COM EFICIÊNCIA E EFICÁCIA	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais condutas inadequadas	0
NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL	
Descrição da não-conformidade:	

RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS MÓDULOS 01 A 03)	
---	--

2.2. 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%

2.3. A avaliação dos serviços será realizada pelo gestor do contrato.

2.4. O Resultado da Avaliação das unidades será obtido com a atribuição da soma das pontuações obtidas nos módulos de 01 a 03, cujo valor representará o Resultado da Avaliação.

2.5. O Gestor do contrato será o responsável apuração do percentual de liberação da fatura correspondente. Utilizando-se do Resultado da Avaliação será realizado o enquadramento na Faixa de Pontuação e aplicado o respectivo percentual de desconto. O desconto incidirá somente sobre o valor devido para os serviços sob demanda.

2.6. A Contratante notificará a Contratada acerca da avaliação obtida e eventual glosa do pagamento, por qualquer meio que demonstre a ciência inequívoca da contratada. Em caso de descumprimento do IMR a glosa será feita na nota fiscal correspondente à avaliação.

2.7. A empresa poderá apresentar justificativa, dentro do prazo de 05 (cinco) dias corridos, para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação (abaixo de 06 pontos), que poderá ser aceita pelo INSS, desde que comprovada à excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

2.8. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA MUSSI DA SILVA, Analista do Seguro Social**, em 28/03/2025, às 11:33, 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 **JULIANA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 28/03/2025, às 11:50, 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 28/03/2025, às 13:45, 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 **20095543** e o código CRC **4F89E003**.