



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sudeste I
Coordenação de Gestão Orçamento, Finanças e Logística
Divisão de Engenharia e Patrimônio Imobiliário
Assessoria Técnica Especializada de Engenharia e Arquitetura
Setor de Obras e Serviços de Engenharia Não Continuados

Anexo

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. DO OBJETO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, estabelecendo indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Os serviços e materiais da CONTRATADA serão avaliados por meio de indicadores de qualidade dos serviços executados.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços executados pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço prestado com a qualidade contratada.

2.2.3. As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

Nº 1 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO (PRAZOS E QUALIDADE)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na execução do serviço
Meta a cumprir	Atendimento total das fases constantes do cronograma físico-financeiro com a qualidade especificada
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização
Forma de Acompanhamento	Fiscal do contrato
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de Ajuste no Pagamento	Qualidade máxima = 50 pontos Escala de Pontos = Pontuação na planilha
Sanções	Se a contratada não obtiver ao menos 25 pontos, além do desconto no valor a pagar, serão aplicadas as sanções estabelecidas em contrato após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Observação	Itens avaliados encontram-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS					
Legenda do Grau de Satisfação:					
	10 = Excelente	8 = Bom	6 = Regular	4 = Ruim	2 = Péssimo
DESCRIÇÃO	AVALIAÇÃO				
	10	8	6	4	2
Higienização, limpeza e conservação dos equipamentos					
Atendimento do cronograma inicial					
Tempo de execução dos serviços					
Demonstração dos resultados (temperatura e funcionamento dos equipamentos)					
Equipamentos aguardando peças e reparo					
Pontuação (soma total da pontuação dos quesitos avaliados):					
IQS _{APS} = somatório dos pontos					
IQS _{TOTAL} = Média IQS _{APS}					

Nº 2 - TMRS (Tempo Médio para Restauração do Serviço)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	O Tempo Médio para Restaurar o Serviço é o tempo médio entre o início do incidente e o momento em que o serviço volta a estar disponível
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência durante a fase de execução
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e anotação no dossiê de fiscalização ou verificação durante a manutenção preventiva
Forma de Acompanhamento	Fiscal do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Tempo para restabelecimento da capacidade de refrigeração da unidade

Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 14 dias = 50 pontos 15 a 21 dias = 40 pontos 22 a 30 dias = 30 pontos
Sanções	A partir de 30 dias, além do desconto no valor a pagar serão aplicadas as sanções estabelecidas no contrato após instaurado o devido processo de aplicação de penalidade
Caso não haja ocorrências no período de apuração do TMRS, a faixa de ajuste considerada valerá 50 pontos.	
$TMRS_{\text{ocorrência}} = \text{valor da faixa de ajuste}$	
$TMRS_{\text{TOTAL}} = \text{Média } TMRS_{\text{ocorrência}}$	
As ocorrências serão apuradas por Polo.	

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para cada etapa de medição, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2", onde o Indicador 1 é o IQS e o Indicador 2 é o TMRS.

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada medição, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de Pontuação de Qualidade	Pagamento Devido	Fator de Ajuste de Nível de Serviço
$X \geq 90$	100% do valor previsto	1,00
$80 \leq X < 90$	96% do valor previsto	0,96
$70 \leq X < 80$	92% do valor previsto	0,92
$60 \leq X < 70$	88% do valor previsto	0,88
$50 \leq X < 60$	84% do valor previsto	0,84
$X < 50$	80% do valor previsto e aplicação das sanções previstas em contrato	0,80
Valor Devido =	Valor Mensal x Fator de Ajuste de Nível de Serviço	



Documento assinado eletronicamente por **LUIS FELIPE MOREIRA DA SILVA CASSALES**, **Analista do Seguro Social - Engenheiro Mecânico**, em 07/02/2025, às 18:28, 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?](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[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 **19383669** e o código CRC **F060BFDD**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.407004/2024-26

SEI nº 19383669