



MINISTÉRIO DA CULTURA

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, - Bairro Zona Cívica Administrativa, Brasília/DF, CEP 70068-900
<http://www.cultura.gov.br>

ANEXO III
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. Durante a vigência do contrato o MINC adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR.
2. O Instrumento de Medição de Resultado contemplará 02 (dois) fatores e as respectivas avaliações, que serão preenchidos mensalmente e acompanhados pela fiscalização do contrato, que acompanhará o desempenho mensal da CONTRATADA com base nos fatores propostos.
3. O responsável pelo preenchimento do IMR será o representante da área requisitante dos serviços. O IMR deverá ser entregue junto ao ateste dos serviços.
4. O representante da CONTRATADA deverá manifestar ciência da avaliação realizada.
5. Os 3 (três) primeiros meses de contrato serão objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.
6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo MINC, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do contratado.
7. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
8. Os pagamentos por parte do MINC serão proporcionais ao alcance da pontuação estabelecida no Instrumento de Medição de Resultado.
9. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
10. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:
 - a) Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;
 - b) Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
11. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
 - a) Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.



MINISTÉRIO DA CULTURA

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, - Bairro Zona Cívica Administrativa, Brasília/DF, CEP 70068-900
<http://www.cultura.gov.br>

- b) Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.
- c) Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, o Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.
- d) O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.
- e) Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa Contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.
- f) Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado.

12. Descrição dos Itens Avaliados:

- a. A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dois módulos distintos a serem avaliados:

INDICADOR Nº 01 – PRAZO DE ATENDIMENTO DE DEMANDAS (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o atendimento célere às demandas do Ministério da Cultura
Meta a cumprir	Prazo definido no cronograma estabelecido no briefing da demanda
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço eletrônico (OS)
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente: - Prazo atendido = X - Cada dia excedente ao cronograma, não justificado = 0,5
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	a) 20% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 2% do valor das OS executadas no mês;



MINISTÉRIO DA CULTURA

Esplanada dos Ministérios, Bloco B, - Bairro Zona Cívica Administrativa, Brasília/DF, CEP 70068-900

<http://www.cultura.gov.br>

	b) 30% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 3% do valor das OS executadas no mês; c) 50% das OS acima de 2 (sem justificativa) por 2 meses consecutivos multa de 2% do valor do contrato + rescisão contratual
Observações	

INDICADOR Nº 02 – QUALIDADE NO ATENDIMENTO DE DEMANDAS (OS)	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir atendimento de qualidade às demandas do Ministério da Cultura
Meta a cumprir	Pleno atendimento aos objetivos comunicacionais estabelecidos no briefing da demanda
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço eletrônica (OS)
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente: - Qualidade da prestação atendida = X - Problemas na execução da ação – a cada 5% = 0,5
Início de vigência	Data de assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	a) 20% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 2% do valor das OS executadas no mês; b) 30% das OS acima de 2 (sem justificativa) – multa de 3% do valor das OS executadas no mês; c) 50% das OS acima de 2 (sem justificativa) por 2 meses consecutivos multa de 2% do valor do contrato + rescisão contratual
Observações	