

# Instrumento de Medição de Resultado - IMR 1/2025

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	UASG 410003-COORDENACAO GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
1/2025		LUAN PETERSON DA CONCEICAO	08/01/2025 11:48 (v 1.0)
<b>Status</b>	<b>ASSINADO</b>		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	21/2025	53115.041103 /2024-84

## 1. Informações Gerais

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme previsto no ANEXO V-B, da IN nº 05/2017 para a avaliação da qualidade do serviço. A Fiscalização Técnica do contrato deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, e a aplicação de sanções contratuais cabíveis, incluindo as previstas no presente anexo, 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.

## 2. Objetivos a atingir

2.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços, no qual a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição de resultados na prestação do serviço.

## 3. Forma de avaliação

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor do pagamento devido. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico

designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.2. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.3. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

## 4. Sanções

4.1. Embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. 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 nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

4.2. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

4.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

4.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução destes objetivos deverá ser adotada as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

4.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

4.6 A depender da abrangência da ocorrência, a mesma poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a CONTRATADA às respectivas glosas e sanções. O somatório das glosas mensais fica limitadas ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a CONTRATADA sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

4.7 Para efeito de cálculo de Glosas, salvo se orientado de maneira específica nos quadros de indicadores do IMR, quando a referência para o cálculo for o valor da Medição Mensal, considerar-se-á o valor da medição correspondente à data da ocorrência do fato apontado. Quando não for possível afirmar tal data, considerar-se-á a data da constatação pela Fiscalização da CONTRATANTE.

## 5. Descrição de indicadores e ocorrências

INDICADORES	OCORRÊNCIAS	GRAU
QUALIDADE	Não expressar corretamente as cores de acordo com a especificação do produto;	1
	Não apresentar alta resolução;	1
	Não apresentar homogeneidade na confecção;	2
	Possuir amassados, dobras ou rasgos não previstos;	2
	Possuir faixas, granulosidade, serrilhamento, borões, manchas ou impressão fora do registro;	3
	Apresentar papelespecificações fora dos parâmetros definidos na Ordem de Serviço emitida;	3
PONTUALIDADE	Atraso de 2 x (duas vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Resultado"	1
	Atraso de 3 x (três vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Resultado"	2
	Atraso de 4 x (quatro vezes) sobre o prazo indicado na "Tabela 1 - Indicadores de Resultado"	3
COMUNICAÇÃO	Deixar de prestar ao contratante informações relativas ao andamento dos serviços prestados	1
	Não tratar diretamente com o demandante, sem a ciência ou autorização do fiscal	1
	Não comparecer a cada reunião com a fiscalização	2
	Faltar com clareza e/ou boa fé nas comunicações com o contratante	2
		2

	Deixar sem resposta por mais de 24 (vinte e quatro) horas as solicitações e demais comunicações realizadas pelo contratante.	
	Orçamentar serviços sem a devida utilização no processo de produção	3

## 6. Indicadores de pontualidade

<b>INDICADORES DE PONTUALIDADE</b>	
<b>I - PRÉ-IMPRESSÃO</b>	
6 (seis) horas (úteis), contadas a partir do envio da solicitação à Gráfica sobre a demanda, para orçamento; este prazo poderá ser ampliado para demandas com maior complexidade, como os que exigem medições prévias, que deverão ser acordados junto à fiscalização.	
24 (vinte e quatro) horas, para provas físicas, contadas a partir da autorização do demandante; este prazo poderá ampliado para demandas com maior complexidade, que deverão ser acordados junto à fiscalização.	
48 (quarenta e oito) horas, para provas físicas, contadas a partir da autorização do demandante, quando a arquitetura, diagramação e revisão forem elaboradas pela Gráfica.	
<b>II - ENTREGA DEFINITIVA</b>	
30 (trinta) dias úteis para a confecção de medalhas e itens que compõe o objeto;	

<b>GLOSAS</b>	
<b>GRAU 1</b>	Até 10% de glosa por demanda
<b>GRAU 2</b>	Até 20% de glosa por demanda
<b>GRAU 3</b>	Até 40% de glosa por demanda

## 7. Forma de aferição dos resultados

7.1. O Fiscal Técnico do Contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

<b>INDICADOR 1</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>
<b>INDICADOR 2</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>
<b>INDICADOR 3</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>
<b>INDICADOR 4</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	
<b>Data da Ocorrência</b>	<b>Descrição</b>

<b>NOTA FINAL</b>	
<b>PERÍODO DE AFERIÇÃO</b>	
<b>PONTUAÇÃO FINAL</b>	
<b>Observações:</b>	

## 8. Pesquisa de satisfação

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DEMANDANTE: \_\_\_\_\_

SERVIÇO SOLICITADO: \_\_\_\_\_

PROCESSO SEI: \_\_\_\_\_

<b>1. QUALIDADE DA DEMANDA</b>	SIM	NÃO
Expressa corretamente as cores		
Apresenta alta resolução		
Apresenta homogeneidade na confecção		
Não possui amassados, dobras ou rasgos não previstos		
Não possui faixas, granulosidade, serrilhamento, borrões, manchas ou impressão fora do registro		
Apresentar especificações dentro dos parâmetros definidos na Ordem de Serviço		
<b>2. PONTUALIDADE</b>	SIM	NÃO

Houve atraso na entrega dos produtos		
Houve atraso na apresentação das provas digitais ou físicas		
<b>3. COMUNICAÇÃO</b>	SIM	NÃO
Houve falhas na comunicação/entendimentos que atrasaram ou interferiram no atendimento da demanda		

Quais?

---

Observações / Sugestões

---

## 9. Disposições finais

9.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Ministério das Comunicações e a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/2025, celebrado para prestação de serviços de confecção de medalhas da Ordem do Mérito para atender as necessidades da Assessoria de Comunicação Social do Ministério das Comunicações - MCOM.

9.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência, visando garantias para o interesse público.

8.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Brasília/DF,      de                    de 2025.

---

CONTRATANTE

---

## CONTRATADA

**10. Responsáveis**

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.](#)

**LUAN PETERSON DA CONCEICAO**

Equipe de Planejamento

*Assinou eletronicamente em 08/01/2025 às 10:44:54.***ANDERSON RIBEIRO SILVA MELO**

Equipe de Planejamento

*Assinou eletronicamente em 08/01/2025 às 11:48:56.*