Ministério da Cultura
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

SUPERINTENDÊNCIA DO IPHAN NO MARANHÃO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

TABELA I - INDICADORES	
METAS ESTABELECIDAS PARA FINS DE MEDIÇÃO DE RESULTADO.	
Finalidade	Garantir o atendimento das necessidades da Sede do Iphan quanto à prestação dos serviços Telefonia com solução VOIP
Meta a cumprir	100% dos serviços executados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Tabela de controle dos serviços executados (Tabela II).
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das obrigações pela Contratada, mediante relatório de acompanhamento, conforme a perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou a glosa pelo não cumprimento.
Início de vigência	Da data de início da prestação de serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: 0 a 3 ocorrências= 100% meta = recebimento de 100% do valor devido à empresa no mês de referência;
	Faixa 2: 4 a 7 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% do valor devido à empresa no mês de referência;
	Faixa 3: 8 a 12 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% do valor devido à empresa no mês de referência;
	Faixa 4: 13 a 18 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% do valor devido à empresa no mês de referência;
	Faixa 5: 19 ou mais ocorrências = 75% da meta = recebimento de 75% do valor devido à empresa no mês de referência.
Sanções	1 a 7 ocorrências = Advertência
	8 a 12 ocorrências = Advertência + Multa
	a partir de 12 ocorrências = Advertência + Multa + Rescisão Contratual

Observações	Ocorrências registradas serão comunicadas a Contratada por Notificação com direito a ampla defesa.
	A cada glosa os valores não serão acumulados para evitar a duplicidade de ocorrências.
	Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro.

TABELA II - FATORES DE AVALIAÇÃO				
AVALIAÇÃO MENSAL				
Processo SEI nº 01502.000870/2026-38		**Contrato nº_____/2026**		
Contratada:		**Mês/ano:**		
ITEM	**DESCRIÇÃO**	**ITEM ATENDIDO**		**DATA DA OCORRÊNCIA**
		SIM	**NÃO**	
1	Execução de serviço formalmente determinado pela Gestão/Fiscalização do Contrato, salvo motivação aprovada pela contratante.			
2	Cumprir prazos, determinações e notificações da Contratada.			
3	Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.			
4	Produzir os resultados com a qualidade mínima exigida nas atividades contratadas.			
5	Utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço com qualidade e quantidade determinadas no Termo de Referência/Contrato.			
6	Ter agilidade e presteza no atendimento das determinações da fiscalização contratual conforme necessidades desta Superintendência.			
7	Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação ou para qualificação na contratação direta;			
	Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE.			

8	Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.			
9	Manter o sigilo e a confidencialidade de todos os dados e informações de que venha a ter conhecimento na execução dos serviços.			
10	Cumprir com obrigação contratualmente estabelecida.			
Nº TOTAL DE ITENS NÃO ATENDIDOS (SOMAR APENAS OS ITENS MARCADOS NA COLUNA NÃO):				

TABELA III - AJUSTES NO PAGAMENTO				
VALOR CONTRATUAL MENSAL (A):	**R$**			
MÊS AVALIADO:				
TOTAL DE ITENS NÃO ATENDIDOS NO MÊS:	**% META ATINGIDA**	**% A DESCONTAR (B)**	**FATOR IMR (A X B) = C**	**VALOR A SER PAGO (A - C)**
0 a 3	100%	**0%**	R$	R$
4 a 7	95%	**5%**	R$	R$
8 a 12	90%	**10%**	R$	R$
13 a 18	85%	**15%**	R$	R$
A partir de 19	75%	**25%**	R$	R$

Observações Importantes:

São Luís, xxxxxxxxxx de xxxxxxxxxxxxxxx de 202x

_____

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Fiscal técnico(a) do Contrato nº xx

Responsável pela avaliação

OBS: Minuta de documento elaborada pela Equipe de Planejamento da Contratação - PORTARIA IPHAN-MA Nº 31, DE 14 DE SETEMBRO DE 2026*(SEI nº 7863966)*

Documento assinado eletronicamente por **Andre Ricardo Ribeiro Batista**, **Coordenador Administrativo do IPHAN-MA**, em 23/10/2026, às 17:07, 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 http://sei.iphan.gov.br/autenticidade, informando o código verificador **7972252** e o código CRC **859803EC**.