



Ministério da Cultura  
Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional  
Coordenação Administrativa do IPHAN-AM  
Superintendência do IPHAN no Estado do Amazonas

**Instrumento de Medição de Resultado Nº 7111744/2026**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

Dispensa de Licitação: XXXXX  
Modalidade: XXXXX  
Processo Administrativo nº: XXXXXX  
Contrato nº: XXXXX  
Empresa Contratada: XXXXXXXX

Formulário de avaliação de Qualidade do serviço			
Contrato nº:			
Unidade Administrativa:			
Prestadora:			
Período/mês de Referência:			
Objetivo:			
<b>Grupo 1 - Desempenho Profissional</b>	<b>Peso (%) (A)</b>	<b>Nota (B) (0 a 3)</b>	<b>Subtotal (C = AxB)</b>
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários estabelecidos	30%		
Qualificação/Atendimento ao público/Postura	30%		
Uniformes e Identificação	15%		
Total	100%		
<b>Grupo 2 - Desempenho nas Atividades</b>	<b>Peso (%) (A)</b>	<b>Nota (B)</b>	<b>Subtotal (C = AxB)</b>

Especificação Técnica dos Serviços	100%		
Total	100%		
<b>Grupo 3 - Gerenciamento</b>	<b>Peso (\$ (A)</b>	<b>Nota (B)</b>	<b>Subtotal (C = AxB)</b>
Periodicidade da Fiscalização (da empresa)	30%		
Atendimentos às Solicitações (contratante)	30%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	40%		
<b>Total</b>	100%		
<b>Nota Final (Soma total dos Grupos 1, 2 e 3)</b>			
<b>Conceito</b>	<b>BOM</b>		

<b>AValiação da Qualidade dos Serviços</b>	
<b>Objetivo:</b> Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade mensal dos serviços prestados pela Contratada na prestação de serviços	
<b>Critérios:</b> Devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente, na seguinte conformidade:	
Periodicidade: mensal	
Responsável: Fiscal do contrato	
<b>Conceito</b>	<b>Valor</b>
Realizado	3
Parcialmente Realizado	1
Não Realizado	0
<b>Itens de Desempenho a serem avaliados</b>	
<b>Grupo 1 - Desempenho Profissional</b>	<b>Percentual de Ponderação</b>
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários estabelecidos	30%
Qualificação/Atendimento ao público/Postura	30%
Uniformes e Identificação	15%
<b>Total</b>	100%
<b>Grupo 2 - Desempenho nas Atividades</b>	<b>Percentual de Ponderação</b>
Especificação Técnica dos Serviços	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>
<b>Grupo 3 - Gerenciamento</b>	<b>Percentual de Ponderação</b>
Periodicidade da Fiscalização (da empresa)	30%
Atendimentos às Solicitações (contratante)	30%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### BASE DA AVALIAÇÃO

1. Cumprimento das atividades: Em conformidade com os requisitos da contratação do

Termo de Referência.

2. Cobertura dos postos nos horários estabelecidos: O posto/dia será considerado não coberto quando da inspeção constatar-se que o profissional está uniformizado indevidamente; não equipado conforme contrato ou mesmo estando no local de trabalho, for encontrado fora das condições necessárias ao bom cumprimento do serviço, ou ainda, trabalhando além das horas diárias permitidas por Lei, Acordo Coletivo de Trabalho ou Contrato assinado com o IPHAN/MS.
3. Qualificação/Atendimento ao Público/Postura: Resultado da análise da conduta do profissional perante o público interno e externo.
4. Uniformes e Identificação: Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, adaptados às condições climáticas e com aparência pessoal adequada; Qualificação e habilitação do profissional no tocante à comprovação de formação técnica específica.
5. Especificação Técnica dos Serviços: Conformidade dos serviços prestados em relação ao especificado no Item o Termo de Referência referente às Obrigações da Contratada.
6. Periodicidade da Fiscalização: Nível de observância à obrigatoriedade dos supervisores inspecionarem o posto conforme especificado no Termo de Referência.
7. Atendimentos às Solicitações: Atendimento às solicitações do contratante, conforme Termo de Referência.

8- Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas: Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada.

### **CONCEITOS**

Conceito Geral “BOM”.

Quando a CONTRATADA obtiver nota final acumulada igual ou superior a 6,1 (seis vírgula um).

Conceito Geral “REGULAR”.

Quando a CONTRATADA obtiver nota final acumulada de 3,1 (três vírgula um), a 6 (seis).

Conceito Geral “RUIM”.

Quando a CONTRATADA obtiver nota final acumulada igual ou inferior a 3 (três).

OBS.: A nota mínima de avaliação é igual a 0 (zero) e a nota máxima é igual a 9 (nove).

### **METODOLOGIA**

Quando atribuídas notas 0 (zero) e/ou 1 (um) em quaisquer fatores, na aplicação do formulário de AVALIAÇÃO DE QUALIDADE pelo fiscal do contrato independentemente do conceito final da avaliação, a Administração deverá comunicar e estabelecer, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, junto à CONTRATADA, ações corretivas afim de sanar o problema encontrado, estabelecendo prazos para sua conclusão.

O não atendimento ao estabelecido para as correções dos problemas implicará, na avaliação subsequente, em atribuição de CONCEITO RUIM à CONTRATADA e a sujeitará a penalidades. Na ocorrência de CONCEITO REGULAR por 2 (duas) avaliações seguidas ou 4 alternadas num período de 12 (doze) meses, a CONTRATADA sofrerá a penalidade de Advertência, na ocorrência de um 5º (quinto) CONCEITO REGULAR, no mesmo período de 12 (doze) meses sujeitará a CONTRATADA à Penalidade de Multa por inexecução parcial da obrigação assumida. A ocorrência de CONCEITO RUIM em qualquer avaliação sujeitará a CONTRATADA à Penalidade de Multa por inexecução parcial da obrigação assumida. A ocorrência de 4 CONCEITOS RUINS caracterizará inexecução total da obrigação assumida.

A aplicação das penalidades se dará em conformidade com o Item sanções e penalidades do Termo de Referência e realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

Será dada à CONTRATADA publicidade de todas as avaliações, através do envio do Presente formulário. De acordo com o disposto no Art. 48 c/c Item 1, do Anexo VIII, ambos da Instrução Normativa 05, de 26 de maio de 2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, haverá o redimensionamento no pagamento da futura Contratada, com base nos indicadores acima estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

1. não produzir os resultados, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou

utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior a demandada. Para os fins do disposto acima, serão consideradas as seguintes faixas de ajuste no pagamento da CONTRATADA, cujo critério segue as faixas de pontuação estabelecidas para os conceitos BOM, REGULAR e RUIM:

#### REDIMENSIONAMENTO NO PAGAMENTO

<b>Faixa</b>	<b>Pontuação total obtida na avaliação mensal:</b>	<b>% Meta atendida:</b>	<b>% de Glosa no pagamento:</b>	<b>% de Recebimento da Fatura:</b>
1	Igual ou superior a 6,1	100%	0%	100% da fatura
2	De 3,1 a 6	95%	5%	95 % da fatura
3	Igual ou inferior a 3	90%	10%	90% da fatura