



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Comunicação Social
Coordenação-Geral de Comunicação Social

APÊNDICE III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gráficos, editoriais e de comunicação visual

Processo administrativo	53115.018508/2026-81
Pregão eletrônico	[PREENCHER]
Contrato	[PREENCHER]
Período de vigência	12 meses, contado da assinatura, observadas as condições do contrato

1. FINALIDADE E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.1. Este Instrumento de Medição de Resultado estabelece critérios objetivos para aferir a qualidade e o desempenho da execução dos serviços gráficos, editoriais e de comunicação visual prestados sob demanda, mediante Ordem de Serviço (OS), vinculando o pagamento ao resultado efetivamente entregue e aceito.

1.2. O IMR aplica-se a cada demanda faturável e abrange as etapas de orçamento, prova gráfica, produção, acabamento, personalização, embalagem, transporte, entrega, instalação, desinstalação, remoção e destinação de resíduos, quando previstas na OS.

1.3. A aplicação do IMR não substitui a verificação quantitativa, o recebimento provisório e definitivo, a obrigação de corrigir ou refazer o objeto, nem a apuração de infrações e sanções administrativas previstas no Termo de Referência e no contrato.

1.4. Materiais não executados, não entregues, recusados definitivamente ou não aceitos não serão remunerados. Essa exclusão não constitui glosa por qualidade, mas simples adequação do pagamento ao objeto efetivamente recebido.

2. PREMISSAS DE MEDIÇÃO

2.1. A unidade primária de aferição será a Ordem de Serviço e, dentro dela, o item, lote de produção, etapa ou parcela afetada pela ocorrência.

2.2. O período de aferição corresponderá a cada evento de faturamento. Quando houver consolidação de várias Ordens de Serviço na mesma cobrança, a pontuação será apurada separadamente por OS e depois consolidada.

2.3. A fiscalização deverá considerar apenas fatos comprováveis por documentos, registros eletrônicos, amostras, fotografias, termos de recebimento, comunicações, provas aprovadas ou outros elementos idôneos.

2.4. A mesma conduta não será pontuada mais de uma vez no mesmo indicador. Poderá haver registro em indicadores distintos somente quando existirem efeitos autônomos e comprovados, com

motivação expressa.

2.5. Não haverá pontuação quando a desconformidade decorrer exclusivamente de alteração de escopo, atraso imputável à Administração, caso fortuito ou força maior devidamente comprovados e reconhecidos pela fiscalização.

2.6. Antes da consolidação da medição, a contratada poderá apresentar justificativa e evidências, sem prejuízo da correção imediata da falha.

3. DOCUMENTOS E EVIDÊNCIAS DE AFERIÇÃO

3.1. Ordem de Serviço e orçamento aprovado;

3.2. arte final e prova digital ou física aprovada;

3.3. comunicações formais e registros de aprovação;

3.4. Termo de Recebimento Provisório (TRP) e Termo de Recebimento Definitivo (TRD);

3.5. relatório de inspeção, fotografias, amostras e contagem de unidades;

3.6. registro de entrega, instalação, desinstalação, remoção ou destinação de resíduos;

3.7. nota fiscal ou documento de cobrança e memória de cálculo da medição.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Nº	Indicador	Peso orientativo	Objeto principal da aferição
1	Cumprimento de prazos	25%	Prova, produção, entrega, correção e instalação nos prazos da OS.
2	Conformidade técnica e qualidade gráfica	35%	Fidelidade à arte e à prova aprovada, materiais, cores, dimensões e acabamentos.
3	Quantidade, acondicionamento e logística	15%	Quantidades, integridade, identificação, embalagem, transporte e local de entrega.
4	Gestão da demanda, comunicação e rastreabilidade	15%	Orçamento, documentos, preposto, resposta e histórico da OS.
5	Sustentabilidade, acessibilidade e serviços acessórios	10%	Requisitos ambientais, acessibilidade, instalação, remoção e destinação.

Nota: os pesos têm função gerencial e não alteram a pontuação definida para cada ocorrência. A consequência financeira será calculada pelas faixas da Seção 6.

4.1. INDICADOR 1 - CUMPRIMENTO DE PRAZOS

Campo		Descrição
Finalidade		Assegurar a execução tempestiva das etapas previstas na OS.
Meta		100% dos prazos cumpridos, salvo reprogramação formalmente aceita.
Periodicidade		Por Ordem de Serviço e por evento de faturamento.
Evidências		OS, prova aprovada, registros eletrônicos, inspeção, TRP/TRD, fotografias e demais documentos pertinentes.
Código	Ocorrência	Pontuação
1.1	Atraso na apresentação do orçamento ou da prova gráfica, quando exigidos.	0,5 ponto por dia útil de atraso, limitado a 3 pontos por OS.

1.2	Atraso injustificado na entrega do item ou lote, sem comunicação no prazo estabelecido.	1 ponto por dia útil de atraso, limitado a 5 pontos por item/OS.
1.3	Atraso que comprometa evento, campanha, solenidade ou ação institucional cuja data tenha sido informada na OS.	5 pontos por ocorrência, sem prejuízo da avaliação da utilidade do objeto.
1.4	Atraso na correção, substituição ou refazimento determinado pela fiscalização.	1 ponto por dia útil, limitado a 5 pontos por item/OS.
1.5	Atraso na instalação, desinstalação ou remoção prevista na OS.	1 ponto por dia útil, limitado a 4 pontos por ocorrência.

4.2. INDICADOR 2 - CONFORMIDADE TÉCNICA E QUALIDADE GRÁFICA

Campo		Descrição
Finalidade		Garantir que os materiais correspondam integralmente às especificações, à arte e à prova aprovada.
Meta		100% dos itens conformes e utilizáveis.
Periodicidade		Por Ordem de Serviço e por evento de faturamento.
Evidências		OS, prova aprovada, registros eletrônicos, inspeção, TRP/TRD, fotografias e demais documentos pertinentes.
Código	Ocorrência	Pontuação
2.1	Divergência sanável de cor, corte, dobra, laminação, encadernação, acabamento, personalização ou resolução.	2 pontos por item/lote afetado.
2.2	Uso de substrato, gramatura, formato, dimensão, material ou acabamento diferente do especificado, sem autorização.	4 pontos por item/lote afetado.
2.3	Erro de conteúdo, identidade visual, paginação, dados variáveis ou personalização imputável à contratada.	4 pontos por item/lote afetado.
2.4	Produção definitiva iniciada em desacordo com prova aprovada ou antes da aprovação formal, quando exigida.	5 pontos por ocorrência.
2.5	Itens com manchas, riscos, falhas de impressão, baixa aderência, deformações, rebarbas, avarias ou desempenho incompatível.	2 pontos por item/lote afetado.
2.6	Recusa em corrigir, substituir ou refazer material desconforme, sem ônus para a Administração.	5 pontos por ocorrência, além do não pagamento da parcela recusada.

4.3. INDICADOR 3 - QUANTIDADE, ACONDICIONAMENTO E LOGÍSTICA

Campo	Descrição
Finalidade	Assegurar a entrega integral, identificada e em condições adequadas de uso.

Meta	100% das quantidades e condições logísticas atendidas.	
Periodicidade	Por Ordem de Serviço e por evento de faturamento.	
Evidências	OS, prova aprovada, registros eletrônicos, inspeção, TRP/TRD, fotografias e demais documentos pertinentes.	
Código	Ocorrência	Pontuação
3.1	Entrega em quantidade inferior ou superior à autorizada, sem anuência da fiscalização.	2 pontos por item, sem pagamento do excedente e com ajuste da quantidade aceita.
3.2	Embalagem insuficiente, inadequada ou sem identificação que cause risco, mistura, perda ou atraso na conferência.	1 ponto por ocorrência; 3 pontos se houver dano ao material.
3.3	Entrega em endereço, data ou faixa de horário divergente da OS, sem autorização.	1 ponto por ocorrência.
3.4	Material avariado durante transporte, carga, descarga ou manuseio sob responsabilidade da contratada.	3 pontos por item/lote afetado.
3.5	Ausência de documento que permita vincular a entrega à OS e aos itens correspondentes.	0,5 ponto por ocorrência.

4.4. INDICADOR 4 - GESTÃO DA DEMANDA, COMUNICAÇÃO E RASTREABILIDADE

Campo		Descrição
Finalidade		Garantir fluxo documental confiável e resposta tempestiva à gestão e à fiscalização.
Meta		100% das demandas documentadas e rastreáveis.
Periodicidade		Por Ordem de Serviço e por evento de faturamento.
Evidências		OS, prova aprovada, registros eletrônicos, inspeção, TRP/TRD, fotografias e demais documentos pertinentes.
Código	Ocorrência	Pontuação
4.1	Orçamento sem número da OS, item, quantidade, preço unitário, valor total, prazo, validade ou identificação do responsável.	0,5 ponto por orçamento não corrigido no prazo solicitado.
4.2	Cobrança de item não autorizado, não executado, duplicado ou divergente dos preços unitários contratados.	4 pontos por ocorrência, com correção obrigatória da cobrança.
4.3	Não resposta à fiscalização ou ao gestor em prazo razoável ou naquele expressamente fixado.	1 ponto por ocorrência.
4.4	Não manutenção de preposto formalmente designado ou atraso em sua substituição após solicitação motivada.	1 ponto por dia útil, limitado a 4 pontos.
4.5	Perda, omissão ou inconsistência de registros de prova, aprovação, entrega, recusa ou correção.	2 pontos por OS afetada.

4.6	Informação inexata que prejudique o acompanhamento da execução, sem caracterização de fraude.	3 pontos por ocorrência.

4.5. INDICADOR 5 - SUSTENTABILIDADE, ACESSIBILIDADE E SERVIÇOS ACESSÓRIOS

Campo		Descrição
Finalidade		Assegurar o atendimento dos requisitos ambientais, de acessibilidade e das atividades complementares previstas.
Meta		100% das exigências aplicáveis atendidas.
Periodicidade		Por Ordem de Serviço e por evento de faturamento.
Evidências		OS, prova aprovada, registros eletrônicos, inspeção, TRP/TRD, fotografias e demais documentos pertinentes.
Código	Ocorrência	Pontuação
5.1	Descumprimento de requisito de sustentabilidade expressamente previsto para o item ou na OS.	2 pontos por item/ocorrência.
5.2	Não apresentação, quando solicitada, de evidência proporcional de destinação ambientalmente adequada ou logística reversa.	1 ponto por solicitação não atendida; 3 pontos se persistir após reiteração.
5.3	Não retirada de materiais inservíveis ou resíduos quando essa obrigação constar da OS.	2 pontos por ocorrência.
5.4	Instalação, montagem, desinstalação ou remoção incompleta, insegura ou em desacordo com a OS.	3 pontos por ocorrência, sem prejuízo da correção imediata.
5.5	Descumprimento de requisito de acessibilidade expressamente definido na especificação, arte aprovada ou OS.	3 pontos por item/lote afetado.

5. REGRAS DE APURAÇÃO

5.1. A fiscalização registrará a ocorrência com indicação da OS, item ou parcela afetada, data, evidência, providência requerida, resposta da contratada e pontuação proposta.

5.2. A pontuação de cada OS será a soma das ocorrências válidas verificadas no respectivo evento de faturamento.

5.3. A reincidência específica, caracterizada pela repetição da mesma falha na mesma OS após ciência e oportunidade de correção, acrescentará 2 pontos à ocorrência, respeitado o limite de 10 pontos adicionais por OS.

5.4. Se uma falha atingir somente parte da OS, o ajuste incidirá sobre o valor do item, lote, etapa ou parcela afetada. Somente quando não for tecnicamente possível individualizar o impacto, mediante justificativa, o ajuste poderá incidir sobre o valor total da OS.

5.5. Quando a correção ou o refazimento restabelecer integralmente a conformidade antes do recebimento definitivo e sem prejuízo ao prazo ou à utilidade, a fiscalização poderá reduzir em 50% a pontuação da ocorrência, mediante motivação. A regra não se aplica a cobrança indevida, produção sem aprovação, perda de utilidade ou reincidência.

5.6. A ocorrência que torne o objeto imprestável ou sem utilidade para a finalidade indicada ensejará recusa e não pagamento da parcela correspondente, sem prejuízo da apuração de responsabilidade.

5.7. O somatório das glosas decorrentes deste IMR fica limitado a 10% do valor da base de incidência afetada, sem limitar a exclusão de quantidades não aceitas, o ressarcimento de danos ou a

aplicação de sanções cabíveis.

5.8. A glosa decorrente de desempenho inadequado não possui natureza punitiva. Na eventual aplicação de sanção pelo mesmo fato, a autoridade competente deverá motivar a distinção entre a adequação do pagamento e a penalidade, evitando duplicidade de consequência de mesma natureza.

6. FAIXAR DE AJUSTE DO PAGAMENTO

Pontuação por OS	Resultado	Ajuste sobre a base afetada
0 a 1,9	Desempenho adequado	Sem ajuste
2,0 a 4,9	Desvio leve	0,5%
5,0 a 7,9	Desvio moderado	1%
8,0 a 10,9	Desvio relevante	2%
11,0 a 14,9	Desvio grave	3%
15,0 a 19,9	Desvio muito grave	5%
20,0 a 24,9	Desempenho crítico	7%
25 pontos ou mais	Desempenho crítico reiterado	10% e avaliação de providências sancionatórias

FÓRMULA DO AJUSTE:

Elemento	Definição
Base afetada (BA)	Valor da OS, item, lote, etapa ou parcela diretamente atingida pela ocorrência.
Percentual de ajuste (PA)	Percentual correspondente à faixa de pontuação apurada.
Glosa do IMR	$G = BA \times PA$.
Valor devido	Valor aceito da medição, menos exclusões quantitativas, menos G, observadas outras retenções legalmente cabíveis.

7. PROCEDIMENTO DE AFERIÇÃO E CONTRADITÓRIO

7.1. A fiscalização registra a ocorrência e reúne as evidências.

7.2. A contratada é comunicada para corrigir a falha no prazo fixado, quando a correção for possível.

7.3. Antes do fechamento da medição, a contratada poderá apresentar justificativa e documentos no prazo de 2 dias úteis, salvo prazo diverso motivadamente fixado em razão da urgência ou complexidade.

7.4. A fiscalização analisa a manifestação, confirma, reduz ou afasta a pontuação e registra a motivação.

7.5. O resultado é consolidado no Relatório de Aferição do IMR e encaminhado ao gestor do contrato.

7.6. A contratada é comunicada do valor exato autorizado para faturamento ou da necessidade de correção da nota fiscal.

7.7. Fatos com possível repercussão sancionatória serão encaminhados ao gestor para avaliação em procedimento próprio, com contraditório e ampla defesa.

8. FORMULÁRIO DE REGISTRO DE OCORRÊNCIA

Processo	[PREENCHER] Contrato	[PREENCHER]
OS	[PREENCHER] Item/lote	[PREENCHER]
Data da ocorrência	[PREENCHER] Indicador/cód	[PREENCHER]
Descrição objetiva	[DESCREVER O FATO, A EXTENSÃO E O IMPACTO]	
Evidências	[LISTAR DOCUMENTOS, FOTOS, E-MAILS OU AMOSTRAS]	
Providência requerida	[PREENCHER] Prazo para correção	[PREENCHER]
Manifestação da contratada	[SÍNTESE E DOCUMENTOS APRESENTADOS]	
Conclusão da fiscalização	[CONFIRMADA / REDUZIDA / AFASTADA, COM MOTIVAÇÃO]	
Pontuação final	[PREENCHER] Base afetada (R\$)	[PREENCHER]

9. RELATÓRIO CONSOLIDADO DE AFERIÇÃO

OS	Item/parcela	Indicador/códi	Pontos	Base afetada (R\$)	Ajuste (%)	Glosa (R\$)
Período/evento		[PREENCHER]		Pontuação total		[PREENCHER]
Valor bruto aceito		R\$ [PREENCHER]		Exclusões quantitativas		R\$ [PREENCHER]
Glosa total do IMR		R\$ [PREENCHER]		Valor autorizado		R\$ [PREENCHER]
Observações		[PREENCHER]				

10. CIÊNCIAS E ASSINATURAS

Fiscal técnico-administrativo	Representante/preposto da contratada
Nome: _____	Nome: _____
Assinatura: _____	Assinatura: _____

Data: ____/____/____	Data: ____/____/____

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Este IMR integra o Termo de Referência e o contrato. Em caso de conflito, prevalecerão as disposições do edital e do contrato, observada a legislação aplicável.

11.2. Os campos identificados como [PREENCHER] deverão ser completados antes da formalização ou durante a execução, conforme sua natureza.

11.3. A assinatura do relatório de aferição pela contratada representa ciência, e não concordância obrigatória com o resultado.

11.4. Situações não previstas serão avaliadas pela fiscalização e pelo gestor com base nas obrigações contratuais, na proporcionalidade, na materialidade do impacto e nas evidências disponíveis, vedada a criação retroativa de pontuação.

F



Documento assinado eletronicamente por **Rachel Marques Porto, Assessora Técnica**, em 15/09/2026, às 16:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roseli Noronha Ribeiro, Assessora Técnica**, em 15/09/2026, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavia Cristina Vieira Lima, Coordenador-Geral de Comunicação Social**, em 15/09/2026, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **13531026** e o código CRC **C2CB2646**.