

## ANEXO II

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

#### 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 por 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 limitada 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 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 QR Code compatível com quaisquer leitores usuais no mercado seja "iOS", "Android" ou qualquer outro, expressando todos os dados, inclusive caracteres especiais;	1
	Não apresentar alta resolução;	1
	Não apresentar homogeneidade na impressão;	2
	Possuir amassados, dobras ou rasgos não previstos;	2
	Possuir faixas, granulosidade, serrilhamento, borrões, manchas ou impressão fora do registro;	3
	Apresentar papel e demais especificações 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
	Deixar sem resposta por mais de 24 (vinte e quatro) horas as solicitações e demais comunicações realizadas pelo contratante.	2
	Orçamentar serviços sem a devida utilização no processo de produção	3



## 6. Indicadores de pontualidade

INDICADORES DE PONTUALIDADE
I - PRÉ-IMPRESSÃO
6 (seis) horas (úteis), contadas a partir do envio da solicitação à Gráfica sobre a demanda, para orçament este prazo poderá ser ampliado para demandas com maior complexidade, como os que exigem mediç prévias, que deverão ser acordados junto à fiscalização.
24 (vinte e quatro) horas, para lotes de até 10 (dez) cartões de visitas diferentes ou diagramações, em arqui digital;
24 (vinte e quatro) horas, para correções nos cartões de visitas ou diagramações, em arquivo digital;
24 (vinte e quatro) horas, para provas físicas, contadas a partir da autorização do demandante; este pra 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 ar final, diagramação, digitação e revisão forem elaboradas pela Gráfica.
48 (quarenta e oito) horas, para medições no local, para instalação de estruturas, adesivação de paredes e similares.
II - IMPRESSÃO EM GRANDE FORMATOS
24 (vinte e quatro) horas, para cada banner e/ou plotagem (sem estrutura);
3 a 5 (três a cinco) dias úteis, para estruturas, conforme a complexidade/tamanho.
III - ENTREGA DEFINITIVA
2 (dois) dias úteis para publicações de até 80 (oitenta) páginas e/ou até 500 (quinhentos) exemplares;
4 (quatro) dias úteis para publicações de até 120 (cento e vinte) páginas e/ou até 1.000 (um mil) exemplare
6 (seis) dias úteis para publicações acima de 120 (cento e vinte) páginas e/ou acima de 1.000 (um mil) exemplares.



GLOSAS	
GRAU 1	Até 10% de glosa por demanda
GRAU 2	Até 20% de glosa por demanda
GRAU 3	Até 40% de glosa por demanda

## 7.Forma de aferição do resultados

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

INDICADOR 1	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 2	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 3	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
INDICADOR 4	
Total de ocorrências	
Data da Ocorrência	Descrição
NOTA FINAL	
Período de aferição	
Pontuação final	
Observações:	



**8. Pesquisa de satisfação**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

SERVIÇO SOLICITADO: \_\_\_\_\_

PROCESSO Nº: \_\_\_\_\_

1. QUALIDADE DA DEMANDA	SIM	NÃO
Expressa corretamente as cores		
Apresenta alta resolução		
Apresenta homogeneidade na impressão		
Não possui amassados, dobras ou rasgos não previstos		
Não possui faixas, granulosidade, serrilhamento, borrões, manchas ou impressão fora do registro		
Apresentar papel e demais especificações dentro dos parâmetros definidos na Ordem de Serviço		
Se houver QR Code: representa exatamente os dados contidos nas informações		
2. PONTUALIDADE	SIM	NÃO
Houve atraso na entrega dos produtos		
Houve atraso na apresentação das provas digitais ou físicas		
3. COMUNICAÇÃO	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 a TELEBRAS e a empresa\_\_\_\_, CNPJ nº\_\_\_\_, e é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº\_\_\_\_/2025, celebrado para prestação de serviços gráficos para atender as necessidades da Assessoria de Comunicação da TELEBRAS.

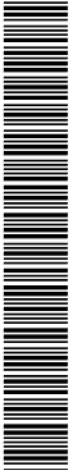
9.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência, visando garantias para o interesse público.

9.3. 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



TLBAUT202601405