



INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS

PROJETO "PLANO MUSEOLÓGICO E PLANO DE GESTÃO DE RISCOS" - PORTARIA ME Nº 17.350, DE 22 DE JULHO DE 2020

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Processo nº 01469.000150/2023-83

IMR - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

Contrato nº:		Unidade:	
Empresa Contratada:		CNPJ:	
Objeto do contrato:			
Vigência do Contrato:			
Preposto da empresa:		CPF:	
Gestor Titular:			
Gestor Substituto:			
Portaria de Designação:			

QUADRO 1 - MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Item	Descrição
Finalidade	Definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
Meta a cumprir	Prestar serviços dentro dos parâmetros de qualidade e produtividade estabelecidos pela Contratante.
Instrumento de medição	Ótimo Bom Ruim Péssimo
Forma de Acompanhamento	Registro de Ocorrências
Periodicidade	Semanal e/ou Mensal
Mecanismo de Cálculo	Apuração mensal da quantidade de ocorrências por nível de satisfação para determinação da Nota Final (NF) atribuída aos serviços
Início da vigência	Data de início de vigência do contrato
Faixas de ajuste no pagamento (NF = Nota Final)	90 ≤ NF ≤ 100 - pagamento de 100% do valor total da fatura mensal (Ótimo) 80 ≤ NF < 90 - pagamento de 90% do valor total da fatura mensal (Bom) 60 ≤ NF < 80 - pagamento de 70% do valor total da fatura mensal (Ruim) NF < 60 - pagamento de 60% do valor total da fatura mensal (Péssimo)
Sanções	Até 4 Notas Finais (NF) menor ou igual 89 no período de 1 (um) ano: aplicação de advertência ; Acima de 4 (quatro) Notas Finais (NF) menor ou igual a 89 no período de 1 (um) ano: multa de 1% (um por cento) do valor total do contrato (valor anual).

Observações:

1. Para apuração do Índice de Desempenho Mensal, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês da execução.
2. Para efeito de prorrogação contratual, a CONTRATADA deverá ter atingido, no mínimo, a média de 70 (setenta) pontos no Índice de Desempenho nos últimos 6 (seis) meses.
3. A cada novo período de vigência contratual, inicia-se nova contagem para apuração da Nota Final.
4. **O resultado das verificações quanto ao cumprimento deste Instrumento de Medição de Resultado - IMR será disponibilizado à CONTRATADA por meio de ofício eletrônico enviado por e-mail e/ou por intermédio de seu "preposto".**
5. Caberá ao Gestor, considerando a gravidade da ocorrência e as justificativas apresentadas pela Contratada, bem como os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, ponderar a nota a ser atribuída para cada ocorrência.
6. A metodologia adotada no quadro de "Anotações de Ocorrência e dos Níveis de Avaliação" pode ser alterada de acordo com a necessidade de cada unidade mediante anuência prévia dos contratantes.

QUADRO 2 - CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS INDICADORES

INDICADOR	OCORRÊNCIAS	CONCEITO
1. UNIFORMES (Avaliado na competência)	- Manter empregados devidamente uniformizados e identificados com crachá conforme características definidas em contrato.	Ótimo
	- Manter empregados com uniformes incompletos.	Bom
	- Manter empregados com uniformes sujos, molhados, desbotados ou sem padronização.	Ruim
	- Permitir a presença de empregado sem uniforme.	Péssimo
2. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (Avaliado na competência)	- Executar os serviços conforme especificado, sem ocorrências. - Usar adequadamente os materiais e equipamentos colocados a disposição (telefone, impressora, material de escritório, mobiliário, etc.). - Atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental.	Ótimo
	- Executar os serviços conforme especificado, com ocorrências isoladas. - Usar inadequadamente os materiais e equipamentos colocados a disposição (telefone, impressora, material de escritório, mobiliário, etc.) sem comprometer as atividades ou sem causar dano ao patrimônio e às pessoas, inclusive terceiros. - Deixar de atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental, mas sem comprometer as atividades ou sem causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros.	Bom
	- Executar os serviços conforme especificado, com reiteradas ocorrências.	Ruim

	<div>- Não executar os serviços conforme especificado.</div> <div>- Usar inadequadamente os materiais e equipamentos colocados a disposição (telefone, impressora, material de escritório, mobiliário, etc.) de forma a comprometer as atividades ou causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros.</div> <div>- Deixar de atender aos critérios e práticas de sustentabilidade ambiental de forma a comprometer as atividades ou causar dano ao patrimônio e às pessoas inclusive terceiros.</div>	Péssimo
3. VISTORIA DA MÃO DE OBRA (Avaliado na competência)	<div>- Prover o contrato com o quantitativo de empregados adequado a execução dos serviços, promovendo substituições que se fizerem necessária.</div> <div>- Cumprimento da carga horária conforme estabelecido, inclusive compensações.</div>	Ótimo
	<div>- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por até 2 dias.</div> <div>- Cumprimento da carga horária conforme estabelecido, mas com pendências de compensações.</div>	Bom
	<div>- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por até 4 dias.</div> <div>- Cumprimento parcial da carga horária conforme estabelecido mas sem pendências de compensações.</div>	Ruim
	<div>- Prover o contrato com o quantitativo de empregados inferior ao adequado à execução dos serviços por 5 dias ou mais.</div> <div>- Não prover o quantitativo de empregados de forma a comprometer as atividades da unidade.</div> <div>- Não cumprir a carga horária conforme estabelecido e com pendências de compensações.</div>	Péssimo
4. DOCUMENTAÇÃO (Avaliado a competência anterior)	<div>- Apresentação completa da documentação exigida dentro dos prazos estabelecidos.</div> <div>- Responder dentro dos prazos estabelecidos aos questionamentos da fiscalização.</div>	Ótimo
	<div>- Apresentação completa de documentação exigida fora dos prazos estabelecidos.</div> <div>- Responder fora dos prazos estabelecidos aos questionamentos da fiscalização.</div>	Bom
	<div>- Apresentação de documentação incompleta, independente do prazo.</div> <div>- Responder de forma incompleta aos questionamentos da fiscalização.</div>	Ruim
	<div>- Não apresentar documentação.</div> <div>- Não responder aos questionamentos da fiscalização.</div>	Péssimo
5. CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS (Avaliado a competência anterior)	<div>- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios no prazo legal.</div> <div>- Recolhimento do INSS e do FGTS no prazo legal.</div>	Ótimo
	<div>- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso de até 2 dias úteis.</div>	Bom
	<div>- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso de até 3 dias úteis.</div> <div>- Recolhimento do INSS e do FGTS fora do prazo legal.</div>	Ruim
	<div>- Pagamento de salário, Vale-transporte, Vale-alimentação e demais benefícios com atraso superior a 3 dias úteis.</div> <div>- Recolhimento do INSS e do FGTS fora do prazo legal e com acúmulo de mais de uma competência sem pagamento.</div>	Péssimo
6. AVALIAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO (Avaliado na competência)	<div>- Média da avaliação do público usuário maior ou igual a 90.</div>	Ótimo
	<div>- Média da avaliação do público usuário maior ou igual a 80 e menor que 90.</div>	Bom
	<div>- Média da avaliação do público usuário maior ou igual a 60 e menor que 80.</div>	Ruim
	<div>- Média da avaliação do público usuário menor que 60.</div>	Péssimo

QUADRO 3 - ANOTAÇÕES DE OCORRÊNCIA E DOS NÍVEIS DE AVALIAÇÃO

INDICADOR		AVALIAÇÃO SEMANAL/MENSAL					OCORRÊNCIAS COM DATAS
		1ª	2ª	3ª	4ª	5ª	
1	Uniformes (Referente a competência atual)						
a	Empregados uniformizados inclusive com crachá	O	O	O	O	O	
2	Execução dos Serviços (Referente a competência atual)						
a	Execução dos serviços	O	O	O	O	O	
b	Utilização de materiais e equipamentos, colocado a disposição	O	O	O	O	O	
c	Atendimento aos critérios e práticas de sustentabilidade	O	O	O	O	O	
3	Vistoria da Mão-de-obra (Referente a competência atual)						
a	Quantitativo da mão-de-obra	O	O	O	O	O	
b	Carga horária cumprida	O	O	O	O	O	

c	Compensações (se for o caso)	O	O	O	O	O	
d	Assiduidade	O	O	O	O	O	
4	Documentação (Referente a competência anterior)						
a	Nota Fiscal	O					
b	SICAF (inclusive relação de penalidades)	O					
c	Declaração de Opção ou Não Opção do Simples Nacional	O					
d	Folha de pagamento Analítica	O					
e	Contracheque	O					
f	Folha de ponto	O					
g	Guia da Previdência Social	O					
h	Guia GFIP - SEFIP completa	O					
i	Extrato Analítico da conta do FGTS	O					
j	Extrato Analítico da conta do INSS	O					
k	Respostas aos questionamentos da fiscalização	O					
5	Cumprimento das Obrigações trabalhistas (Referente a competência anterior)						
a	Comprovante de Pagamento de salários	O					
b	Comprovante de Pagamento de Vale-Alimentação	O					
c	Comprovante de Pagamento de Vale-Transporte		O				
d	Comprovante de Pagamento de demais benefícios (férias, 13º salário, etc.)		O				
e	Comprovante de Recolhimento de FGTS		O				
f	Comprovante de Recolhimento do INSS	O					
6	Avaliação do Público Usuário (Referente a competência atual)						
a	Média da avaliação do público usuário	O					Nota: 100%

Na coluna semana deverá ser atribuído uma avaliação para os serviços conforme o instrumento de medição: Ótimo (O), Bom (B), Ruim (R), Péssimo (P).

Informamos que os itens "4. Documentação" e "5. Cumprimento das Obrigações trabalhistas" serão analisadas levando em consideração a competência anterior. A fiscalização emitirá IMR até o 7º (sétimo) dia útil do mês subsequente a competência e enviará o resultado das verificações quanto ao cumprimento deste Instrumento de Medição de Resultado - IMR através ofício eletrônico enviado por e-mail e/ou por intermédio de seu "preposto" conforme "item 4" das observações no "QUADRO 1 - MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS".

- 1ª Semana - Avaliação realizada em
- 2ª Semana - Avaliação realizada em
- 3ª Semana - Avaliação realizada em
- 4ª Semana - Avaliação realizada em

QUADRO 4 - MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Tipo de ocorrências	Quantidade (A)	Equivalência (B)	Pontos Obtidos (A * B = C)
Ótimo	56	100	5.600
Bom	0	80	0
Ruim	0	50	0
Péssimo	0	30	0
SOMATÓRIO	56	-----	5.600

Nota Máxima (NM) a ser alcançada será o somatório da quantidade de ocorrências (A) multiplicado por 100. ($NM = \Sigma A \times 100$).

A Nota Final (NF) será obtida mediante somatório dos pontos obtidos (C) dividido pelo somatório da quantidade de ocorrência (A). ($NF = \Sigma C / \Sigma A$)

NOTA FINAL DA COMPETÊNCIA

A Nota Final alcançada pela contratada na competência mês/202 foi de **100%**. ($NF = 5.700/57$)

ACOMPANHAMENTO DO IMR DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO

Competência	Nota Final	SEI	Processo



Documento assinado eletronicamente por **Tânia Maria de Freitas Barcelos, Analista I - Administração**, em 21/08/2024, às 09:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Mendonça Silva, Técnico em Assuntos Culturais**, em 21/08/2024, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lilian Maria Pereira, Assistente Técnico I**, em 21/08/2024, às 09:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Alberto Silva Xavier, Diretor(a) do Museu Regional Casa dos Ottoni**, em 21/08/2024, às 10:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Magalhaes Coutinho, Técnico em Assuntos Culturais**, em 21/08/2024, às 10:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Campos das Dores, Diretor(a) do Museu do Ouro, Substituto(a)**, em 21/08/2024, às 10:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliane Nicolle Câmara, Analista I - Administração**, em 21/08/2024, às 13:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cássia Tatiane Teixeira, Diretor(a) do Museu do Diamante, Substituto(a)**, em 22/08/2024, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.museus.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2554117** e o código CRC **B658BAD9**.