



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Secretaria-Executiva do Ministério das Comunicações
Subsecretaria de Orçamento e Administração
Coordenação-Geral de Recursos Logísticos
Coordenação de Logística e Patrimônio

ANEXO III

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

- Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
- Durante a vigência do contrato a contratante adotará o Instrumento de Medição de Resultado – IMR em conformidade com a IN SLTI/MPDG nº 5/2017.
- O Instrumento de Medição de Resultado contemplará os indicadores e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato:

QUADRO 1 - INDICADOR DESEMPENHO

Item	Descrição
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos prazos para alocação dos empregados para a execução dos serviços pela contratada nas situações de substituições definitivas ou temporárias neste TR.
Meta	Substituição em até 02 (dois) dias úteis.
Medição	Ocorrências registradas que extrapolem o prazo estipulado na meta.
Cálculo¹	$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências que extrapolem o prazo estabelecido na meta n = quantidade substituições solicitadas no período de apuração.
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	Indicador Desconto Faixa I $\leq 3\%$ 0% Faixa II $> 3\%$ até $\leq 7\%$ 2% Faixa III $> 7\%$ até $\leq 15\%$ 5% Faixa IV $> 15\%$ 9%
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e de desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato em caso de: 1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; 2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; 3. indicador maior que 30%.

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais

QUADRO 2 - INDICADOR QUALIDADE

Item	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento das atividades estabelecidas no item 5 do Termo de Referência, em relação às rotinas e qualidade na prestação dos serviços.
Meta	100% das rotinas e atividades realizadas com qualidade e sem retrabalho.
Medição	Ocorrências registradas relacionadas à má qualidade ou descumprimento de rotinas e atividades descritas no Termo de Referência.
Cálculo¹	$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências de má prestação dos serviços e retrabalhos. n = quantidade total de rotinas e atividades realizadas no período de apuração.
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	Indicador Desconto Faixa I = 0% 0% Faixa II $> 0,1\%$ até $\leq 7\%$ 2% Faixa III $> 7\%$ até $\leq 15\%$ 5% Faixa IV $> 15\%$ 9%
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e do desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrato em caso de: 1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; 2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; 3. indicador maior que 30%.

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

QUADRO 3 - INDICADOR DE PONTUALIDADE NO INÍCIO DOS SERVIÇOS

Item	Descrição
Finalidade	Medir o cumprimento dos horários estabelecidos o cumprimento da jornada de trabalho.
Meta	Atrasos e saídas antecipadas não superiores a 3% do total de registros mensais
Medição	Registro eletrônico ou manual da entrada.
Cálculo¹	<p>$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$</p> <p>Onde:</p> <p>i = quantidade de ocorrências de atrasos e saídas antecipadas, por empregado, registradas pelo sistema de ponto eletrônico, sem motivação;</p> <p>n = quantidade total de dias trabalhados no período de apuração.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p>Indicador Desconto</p> <p>Faixa I ≤ 3% 0%</p> <p>Faixa II > 3% até ≤ 7% 2%</p> <p>Faixa III > 7% até ≤ 15% 5%</p> <p>Faixa IV > 15% 9%</p>
Rescisão	<p>O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e do desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contra</p> <p>1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos;</p> <p>2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses;</p> <p>3. indicador maior que 30%.</p>

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

QUADRO 4 - INTEGRIDADE DAS CARGAS MANUSEADAS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir que o carregamento e descarregamento sejam realizados sem danos às mercadorias.
Meta	99% de integridade sem avarias.
Medição	Registros de avarias em relatório de fiscalização.
Cálculo¹	<p>$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$</p> <p>Onde:</p> <p>i = quantidade de ocorrências de avarias durante nos objetos transportados registradas pelos responsáveis pela fiscalização do contrato;</p> <p>n = quantidade total carregamento e descarregamentos realizados.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p>Indicador Desconto</p> <p>Faixa I = 1% 0%</p> <p>Faixa II > 1% até ≤ 7% 2%</p> <p>Faixa III > 7% até ≤ 15% 5%</p> <p>Faixa IV > 15% 9%</p>
Rescisão	<p>O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e do desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contra</p> <p>1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos;</p> <p>2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses;</p> <p>3. indicador maior que 30%.</p>

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

QUADRO 5 - USO CORRETO DE EPI'S E NORMAS DE SEGURANÇA

Item	Descrição
Finalidade	Uso correto e obrigatório dos EPIs pelos trabalhadores
Meta	100% dos trabalhadores utilizando os EPIs exigidos.
Medição	Inspeções e Checklists.
Cálculo¹	<p>$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$</p> <p>Onde:</p> <p>i = quantidade de ocorrências, por empregado, de não utilização de equipamentos de proteção individual pelos empregados, durante a execução dos serviços, ide</p> <p>fiscalização do contrato;</p> <p>n = quantidade de inspeções e realizadas, por empregado.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p>Indicador Desconto</p> <p>Faixa I = 0% 0%</p> <p>Faixa II > 0,1% até ≤ 7% 2%</p> <p>Faixa III > 7% até ≤ 15% 5%</p>

	Faixa IV > 15% 9%
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e do desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contrat 1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; 2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; 3. indicador maior que 30%.

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

QUADRO 6 - ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE EVENTUAL EM ATÉ DUAS HORAS ÚTEIS

Item	Descrição
Finalidade	Atendimento das ordens de serviço de transporte em até 2 (duas) horas úteis, contadas a partir da solicitação do Contratante.
Meta	100% dos atendimentos dentro do prazo.
Medição	Ocorrências registradas que extrapolem o intervalo indicado na meta.
Cálculo ¹	$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências que extrapolem o prazo de duas horas úteis a partir da solicitação do contratante; n = quantidade total de ordens de serviço para prestação de serviços de transporte eventual.
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<u>Indicador Desconto</u> Faixa I = 0% 0% Faixa II > 0,1% até ≤ 7% 2% Faixa III > 7% até ≤ 15% 5% Faixa IV > 15% 9%
Rescisão	O contratante, sem prejuízo das sanções administrativas previstas e do desconto das ausências dos pagamentos a serem realizados à contratada, poderá rescindir o contra 1. indicador correspondente à Faixa III por 3 meses consecutivos; 2. indicador correspondente à Faixa IV por 3 vezes nos últimos 12 meses; 3. indicador maior que 30%.

¹ - Todos os cálculos com 2 casas decimais.

DANIELLA SILVA CARDOSO
Portaria 16803 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC

PALOMA TEIXEIRA MENDES
Portaria 16803 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC

PHILIPPE DUARTE FARIA
Portaria 16803 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC



Documento assinado eletronicamente por **Philippe Duarte Faria, Técnico de Nível Superior**, em 05/05/2025, às 08:55, 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 **Daniella Silva Cardoso, Chefe de Serviço de Infraestrutura Predial e Apoio Administrativo**, em 05/05/2025, às 10:27, 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 **Paloma Teixeira Mendes, Chefe de Divisão de Apoio Administrativo, Manutenção Predial e Patrimônio**, em 05/05/2025, às 14:59, 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 **Israel Silva de Moraes, Coordenador de Logística e Patrimônio**, em 06/05/2025, às 14:29, 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 **12404441** e o código CRC **4F6D1BA8**.