



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 V

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 QUALIDADE

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a entrega e a instalação adequada de aparelhos de ar-condicionado, conforme especificações técnicas, dentro do prazo contratado, para climatização de ambientes.
Meta	<ul style="list-style-type: none">100% dos equipamentos entregues conforme especificação técnica.100% das instalações aprovadas na vistoria técnica inicial.100% de cumprimento do cronograma estabelecido.Retrabalho inferior a 5% das instalações realizadas.100% dos equipamentos instalados em funcionamento.
Medição	<ul style="list-style-type: none">Percentual de equipamentos entregues em conformidade com as especificações.Percentual de instalações realizadas de forma adequada (funcionais e seguras).Cumprimento do prazo de entrega e instalação estabelecidos no Termo de Referência.Índice de retrabalho ou necessidade de correções após a instalação.Verificação técnica e documental dos equipamentos entregues (marca, modelo, potência, eficiência energética).Vistoria da instalação por equipe técnica (funcionamento, posicionamento, drenagem, elétrica).Controle de prazos com base no cronograma contratual.Registro de não conformidades ou chamados de correção nos 30 dias subsequentes à instalação.
Cálculo¹	$\text{Indicador (\%)} = (i / n) \times 100$ <p>Onde: i = quantidade de ocorrências que extrapolem o prazo estabelecido na meta n = quantidade substituições solicitadas no período de apuração.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Durante a instalação e pelo prazo de garantia do produto/ serviço
Pagamento	<u>Indicador Desconto</u> Faixa I ≤ 3% 0% Faixa II > 3% até ≤ 7% 2% Faixa III > 7% até ≤ 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: 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 - DESEMPENHO

Item	Descrição
Finalidade	Cumprimento dos seguintes parâmetros: pontualidade, qualidade da instalação, conformidade técnica, segurança, limpeza e organização e atendimento a chamado.
Meta	100% das instalações dentro do prazo previsto.

	100% das instalações em conformidade técnica. 100% Obediência às normas da ABNT e exigências do fabricante. 100% Instalação com uso adequado de EPIs, sem ocorrência de acidentes. 100% Área de trabalho limpa após instalação. Tempo de resposta para correção de falhas na instalação no prazo máximo de 48 horas.
Medição	Inspeções e Checklists.
Cálculo¹	$Indicador\ (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências, relativas ao cumprimento dos parâmetros estabelecidos; n = quantidade de metas em desacordo com o estabelecido, aferidas nas inspeções.
Acompanhamento	Relatórios de execução, vistoria e cronograma. Checklist de vistoria, relatório técnico e testes. ART, registros fotográficos e relatório técnico. Ficha de inspeção de segurança, relatos de obra. Vistoria visual pós- serviço. Registro de chamados e relatórios de atendimento.
Periodicidade	Durante a instalação (por ordem de serviço emitida).
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 contrato, quando ocorrer: 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.

PALOMA TEIXEIRA MENDES

Portaria 16785 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC

RICARDO LUIS CORTES DE OLIVEIRA

Portaria 16785 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC

ISRAEL SILVA DE MORAES

Portaria 16785 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente) Integrante EPC
Coordenador de Logística e Patrimônio
(assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **Israel Silva de Moraes, Coordenador de Logística e Patrimônio**, em 22/05/2025, às 16:42, 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 **Ricardo Luis Cortes de Oliveira, Técnico de Nível Superior**, em 22/05/2025, às 17:29, 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, Agente Administrativo**, em 23/05/2025, às 17:13, 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 **12557093** e o código CRC **F5698B4A**.