



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

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

1. 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.
2. 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.
3. O Instrumento de Medição de Resultado contemplará os indicadores e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato.
4. A eventual aplicação das faixas de desconto por descumprimentos das metas estabelecidas no IMR terão incidências sobre o valor da medição mensal.

**IMR POSTO COM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA (TODOS OS POSTOS)**

<b>INDICADOR 1</b>	
<b>Objeto</b>	Manter preposto residente durante toda a vigência do contrato, garantindo substituição nas ausências legais.
<b>Indicador</b>	Percentual de dias úteis com presença de preposto residente.
<b>Cálculo<sup>1</sup></b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ <p>Onde: i = Dias com preposto designado; n = Dias úteis do mês.</p>
<b>Meta</b>	Maior ou igual a 95%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Registros de frequência, relatórios de presença, comunicações de substituição.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência e/ou glosa proporcional à ausência; Reincidência: registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

INDICADOR 2	
<b>Objeto</b>	Garantir a cobertura dos postos em razão de ausências legais, conforme prazos do Termo de Referência.
<b>Indicador</b>	Percentual de ausências legais cobertas dentro do prazo.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ <p>Onde:  i = Ausências cobertas no prazo;  n = Total de ausências Legais.</p>
<b>Meta</b>	Maior ou igual a 98%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Escalas de substituição, folhas de ponto, registros de frequência
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Glosa proporcional às horas não cobertas; Reincidência: registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–97%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

INDICADOR 3	
<b>Objeto</b>	Cumprir as orientações e prazos das IN SEGES/MGI nº 81/2024 e nº 213/2025.
<b>Indicador</b>	Percentual de conformidade com as IN vigentes.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ <p>Onde:  i = Entregas/processos em conformidade;  n = Total de entregas/processos analisados.</p>
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Relatórios de conformidade, pareceres da fiscalização.
<b>Frequência de Medição</b>	Trimestral
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e plano de ação corretiva; Reincidência: registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

INDICADOR 4	
<b>Objeto</b>	Atender aos prazos estabelecidos pela gestão/fiscalização para envio de documentos e informações do contrato.
<b>Indicador</b>	Percentual de demandas atendidas dentro do prazo estipulado.

<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Demandas atendidas no prazo; n = Total de demandas recebidas.
<b>Meta</b>	Maior ou igual a 95%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Protocolos, e-mails, ofícios e comprovantes de envio.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e possibilidade de glosa proporcional à gravidade do atraso.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

<b>INDICADOR 5</b>	
<b>Objeto</b>	Disponibilizar sistema de gerenciamento de frequência conforme requisitos do Termo de Referência.
<b>Indicador</b>	Percentual de disponibilidade operacional do sistema de frequência.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Horas de funcionamento do sistema; n = Total de horas previstas no mês.
<b>Meta</b>	Maior ou igual a 99%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Relatórios técnicos do sistema, registros de indisponibilidade.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Glosa proporcional aos prejuízos causados; Reincidência: registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–98%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

<b>INDICADOR 6</b>	
<b>Objeto</b>	Manter quadro de coberturas compatível com as necessidades do órgão e requisitos dos postos do contrato.
<b>Indicador</b>	Percentual de postos cobertos por profissionais que atendem aos requisitos.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Postos com profissionais qualificados; n = Total de postos cobertos.
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Currículos, certificados, designações, relatórios de fiscalização.

<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e substituição imediata do profissional; Reincidência: registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

INDICADOR 7	
<b>Objeto</b>	Divulgar periodicamente orientações sobre conduta profissional aos contratados.
<b>Indicador</b>	maior ou igual a 1 ação por trimestre
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100$ : Quantidade de ações realizadas no trimestre.
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Currículos, certificados, designações, relatórios de fiscalização.
<b>Frequência de Medição</b>	Trimestral
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e exigência de plano de ação corretiva.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	0 ações: 2%

## IMR POSTO COM MÃO DE OBRA EXCLUSIVA (POSTO DE MOTORISTAS)

INDICADOR 1	
<b>Objeto</b>	Apresentar diariamente o veículo em condições adequadas de uso.
<b>Indicador</b>	Percentual de dias com veículo limpo, abastecido e com manutenção em dia.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100$ (%) = (i / n) × 100 Onde: i = Dias em conformidade n = Dias úteis do mês.
<b>Meta</b>	Maior ou igual a 95%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Checklists diários, registros de abastecimento, comprovantes de manutenção periódica.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e glosa proporcional; Reincidência: registro de ocorrência contratual.

<b>Faixa de desconto (%)</b>	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%
------------------------------	--------------------------------------

<b>INDICADOR 2</b>	
<b>Objeto</b>	Informar a quilometragem do veículo para fins de revisão, conforme prazos do Termo de Referência.
<b>Indicador</b>	Percentual de comunicações de quilometragem realizadas no prazo.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Informes no prazo; n = Total de informes previstos.
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Registros de envio à fiscalização, e-mails, protocolos.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal; Reincidência: glosa proporcional e registro de ocorrência.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

<b>INDICADOR 3</b>	
<b>Objeto</b>	Utilizar corretamente a Placa Oficial, conforme legislação vigente e orientações do Termo de Referência.
<b>Indicador</b>	Percentual de conformidade no uso da Placa Oficial.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Viagens com uso correto da placa; n = Total de viagens realizadas.
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Registros de uso do veículo, relatórios da fiscalização, imagens/fotos.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e aplicação de glosa proporcional; Reincidência: substituição do profissional.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

INDICADOR 4	
<b>Objeto</b>	Cumprir as determinações do Decreto nº 9.287/2018 sobre uso de veículos oficiais.
<b>Indicador</b>	Percentual de conformidade com o Decreto nº 9.287/2018.
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Deslocamentos em conformidade; n = Total de deslocamentos realizados.
<b>Meta</b>	igual a 100%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Relatórios de viagens, registros de autorização de uso, fiscalização da gestão de transportes.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e registro de ocorrência; Reincidência: substituição do profissional e penalidades contratuais.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

INDICADOR 5	
<b>Objeto</b>	Utilizar o uniforme completo, conforme descrição constante no Termo de Referência
<b>Indicador</b>	Percentual de motoristas que utilizam o uniforme completo corretamente
<b>Cálculo</b>	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Quantidade de ocorrências por falta de uso dos uniformes; n = Quantidade de dias de trabalho mensal.
<b>Meta</b>	maior ou igual a 95%
<b>Fonte de Comprovação</b>	Relatórios e registros do preposto/encarregado.
<b>Frequência de Medição</b>	Mensal
<b>Consequência pelo descumprimento</b>	Advertência formal e plano de ação corretiva.
<b>Faixa de desconto (%)</b>	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

**PHILIPPE DUARTE FARIA**

*Portaria 18477 - Equipe de Planejamento da Contratação  
(assinado eletronicamente) Integrante EPC*

**PALOMA TEIXEIRA MENDES**

*Portaria 18477 - Equipe de Planejamento da Contratação  
(assinado eletronicamente) Integrante EPC*

**ISRAEL SILVA DE MORAES**

*Portaria 18477 - Equipe de Planejamento da Contratação  
Coordenador de Logística e Patrimônio  
(assinado eletronicamente)*



Documento assinado eletronicamente por **Israel Silva de Moraes, Coordenador de Logística e Patrimônio**, em 20/10/2025, às 17:46, 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 **Philippe Duarte Faria, Técnico de Nível Superior**, em 20/10/2025, às 17:51, 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 21/10/2025, às 12:34, 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 **12931477** e o código CRC **ECE22C9C**.