



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)

INDICADOR 1	
Objeto	Manter preposto residente durante toda a vigência do contrato, garantindo substituição nas ausências legais.
Indicador	Percentual de dias úteis com presença de preposto residente.
Cálculo¹	$\frac{i}{n} \times 100 \text{ (\%)} = (i / n) \times 100$ Onde: i = Dias com preposto designado; n = Dias úteis do mês.
Meta	Maior ou igual a 95%
Fonte de Comprovação	Registros de frequência, relatórios de presença, comunicações de substituição.
Periodicidade	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Advertência e/ou glosa proporcional à ausência; Reincidência: registro de ocorrência.
Faixa de desconto (%)	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

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

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

INDICADOR 4	
-------------	--

Objeto	Atender aos prazos estabelecidos pela gestão/fiscalização para envio de documentos e informações do contrato.
Indicador	Percentual de demandas atendidas dentro do prazo estipulado.
Cálculo	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = Demandas atendidas no prazo; n = Total de demandas recebidas.
Meta	Maior ou igual a 95%
Fonte de Comprovação	Protocolos, e-mails, ofícios e comprovantes de envio.
Frequência de Medição	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Advertência formal e possibilidade de glosa proporcional à gravidade do atraso.
Faixa de desconto (%)	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

INDICADOR 5

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

INDICADOR 6

Objeto	Manter quadro de coberturas compatível com as necessidades do órgão e requisitos dos postos do contrato.
Indicador	Percentual de postos cobertos por profissionais que atendem aos requisitos.

Cálculo	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = Postos com profissionais qualificados; n = Total de postos cobertos.
Meta	igual a 100%
Fonte de Comprovação	Currículos, certificados, designações, relatórios de fiscalização.
Frequência de Medição	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Advertência formal e substituição imediata do profissional; Reincidência: registro de ocorrência.
Faixa de desconto (%)	95–99%: 2% 90–94%: 4% <90%: 6%

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

IMR DOS MATERIAIS E INSUMOS

INDICADOR 8	
Objeto	Assegurar a disponibilização contínua e adequada dos materiais necessários à execução contratual.
Indicador	Percentual de disponibilidade adequada de materiais durante o período de medição.
Cálculo	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = Dias sem ocorrência de falta ou inadequação de materiais; n = Total de dias do período avaliado.
Meta	Maior ou igual a 95%
Fonte de Comprovação	Relatórios mensais de consumo e reposição, registros da fiscalização, ordens de serviço e evidências operacionais.

Frequência de Medição	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Glosa proporcional à indisponibilidade ou inadequação dos materiais; Reincidência: registro de ocorrência.
Faixa de desconto (%)	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

INDICADOR 9	
Objeto	Manter estoque mínimo de materiais compatível com a demanda do serviço, garantindo sua continuidade.
Indicador	Percentual de conformidade do estoque mínimo em relação ao nível exigido.
Cálculo	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = Verificações com estoque em conformidade; n = Total de verificações realizadas no período.
Meta	Maior ou igual a 95%
Fonte de Comprovação	Relatórios de estoque, registros de inventário, controles internos da contratada e inspeções da fiscalização.
Frequência de Medição	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Advertência formal e glosa proporcional ao impacto na continuidade do serviço; Reincidência: registro de ocorrência.
Faixa de desconto (%)	90–94%: 2% 80–89%: 4% <80%: 6%

INDICADOR 10	
Objeto	Assegurar a substituição de materiais e equipamentos no prazo estabelecido.
Indicador	Percentual de substituições realizadas dentro do prazo definido.
Cálculo	$\frac{i}{n} \times 100 (\%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = Substituições realizadas dentro do prazo; n = Total de solicitações de substituição.
Meta	Maior ou igual a 95%
Fonte de Comprovação	Registros de chamados, ordens de serviço, comunicações formais e relatórios da fiscalização.
Frequência de Medição	Mensal
Consequência pelo descumprimento	Glosa proporcional ao atraso na substituição; Em casos críticos: registro de ocorrência e possível aplicação de sanções.

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

PHILIPPE DUARTE FARIA

*Portaria 21954 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente)*

PALOMA TEIXEIRA MENDES

*Coordenadora de Logística e Patrimônio
(assinado eletronicamente)*



Documento assinado eletronicamente por **Philippe Duarte Faria, Técnico de Nível Superior**, em 30/06/2026, às 17:56, 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, Coordenadora de Logística e Patrimônio**, em 30/06/2026, às 23:47, 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 **13399104** e o código CRC **B0464926**.