



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

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:

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 : neste TR.
Meta	Todas as ocorrências de substituição de empregados cumpridas dentro dos prazos estabelecidos.
Medição	Ausências dos empregados ou datas e horários das solicitações de substituição definitivas e datas e horários das respectivas alocações.
Cálculo¹	$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências de alocação de empregados não realizadas ou realizadas sem cumprimento dos prazos estabelecidos, de acordo do contrato; n = quantidade de ocorrências de alocação solicitadas.
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<u>Indicador Desconto</u> 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 contrata 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 grau de cumprimento dos requisitos exigidos para alocação dos empregados para a execução dos serviços pela contratada, conforme
Meta	Nenhuma ocorrência de solicitação de substituição definitiva de empregado motivada por desempenho insatisfatório ou descumprimento de
Medição	Ocorrências de solicitações de substituição definitiva de empregado registradas pelos responsáveis pela fiscalização do contrato.
Cálculo¹	$Indicador\ (%) = (i / n) \times 100$ Onde: i = quantidade de ocorrências de substituições definitivas de empregado motivadas por desempenho insatisfatório ou descumprimento de n do contrato; n = quantidade total de empregados alocados para execução dos serviços.
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.

Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p><u>Indicador Desconto</u></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 contrata</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 3 - INDICADOR PREPOSTO

Item	Descrição
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos requisitos exigidos no que tange ao monitoramento dos serviços, solução de conflitos e resposta à gestão e
Meta	Nenhuma ocorrência que impacte no desempenho satisfatório ou cumprimento de regras contratuais.
Medição	Ocorrências que impactem na gestão contratual.
Cálculo¹	<p><i>Indicador (%) = (i / n) x 100</i></p> <p>Onde:</p> <p>i = quantidade de ocorrências e não conformidades contratuais constatadas e não sanadas pelo preposto, ou, de reincidências de probl</p> <p>respostas do Preposto às solicitações da Fiscalização da CONTRATANTE;</p> <p>n = quantidade total de empregados alocados para execução dos serviços.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p><u>Indicador Desconto</u></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 contrata</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 - INDICADOR SOLUÇÃO TECNOLÓGICA

Item	Descrição
Finalidade	Medir o grau de cumprimento dos requisitos exigidos para o controle de frequência (Solução Tecnológica), conforme estabelecido Anexo VI de
Meta	Nenhuma ocorrência de indisponibilidade do sistema.
Medição	Ocorrências de indisponibilidade, manutenção não programada, ineficiência do sistema, registradas pelos responsáveis pela fiscalização do co
Cálculo¹	<p><i>Indicador (%) = (i / n) x 100</i></p> <p>Onde:</p> <p>i = quantidade de ocorrências de indisponibilidade, manutenção não programada, ineficiência do sistema ou descumprimento de regras contrato;</p> <p>n = quantidade total de empregados alocados para execução dos serviços.</p>
Acompanhamento	Relatório emitido pela fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Pagamento	<p><u>Indicador Desconto</u></p> <p>Faixa I ≤ 3% 0%</p> <p>Faixa II > 3% até ≤ 7% 2%</p>

	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 contrata: 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 14147 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente)Integrante EPC

PHILIPPE DUARTE FARIA

Portaria 14147 - Equipe de Planejamento da Contratação
(assinado eletronicamente)Integrante EPC

ISRAEL SILVA DE MORAES

Portaria 14147 - Equipe de Planejamento da Contratação
Coordenador de Logística e Patrimônio
(assinado eletronicamente)



Documento assinado eletronicamente por **Philippe Duarte Faria, Técnico de Nível Superior**, em 18/09/2024, às 09:08, 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 18/09/2024, às 10:47, 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 18/09/2024, às 14:08, 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 **11786853** e o código CRC **6594E4DD**.