



MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM JUIZ DE FORA/MG

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, *"que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento"*, conforme definição constante do inciso IX do Anexo 1 da Instrução Normativa nº 5/2017 - SEGES/MPDG.

1.2. A fiscalização técnica do contrato deve avaliar constantemente a qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos neste Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

1.3. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

1.4. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida. Dessa forma, ele deve ser considerado e entendido como um compromisso de qualidade que a contratada assumirá com a contratante. Portanto, para o recebimento integral do valor contratado, a contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, de modo a evitar as ocorrências descritas nos indicadores de desempenho.

2. OBJETIVOS A ATINGIR

2.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços, cujo principal objetivo é assegurar a prestação dos serviços conforme rotinas previstas no Termo de Referência, de forma contínua e com elevados níveis de qualidade, sob a supervisão do fiscal da PJM Juiz de Fora/MG, que também poderá identificar eventuais falhas ou outras situações que influenciem a medição dos resultados.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo e atribuição de descontos no valor mensal do contrato, se for o caso.

3.2. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

3.3. O fiscal designado poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

3.4. Ao término de cada mês, o fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

3.5. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

3.6. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis - ou previsíveis, mas invencíveis - e alheios ao controle do prestador.

3.7. O IMR será implementado a partir da primeira medição, tendo por referência a data de início da vigência do contrato, cabendo ao fiscal do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados. Para consecução desse objetivo, deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos indicadores abaixo.

3.8. No primeiro mês de execução do serviço, o IMR será aplicado à contratada apenas para fins de notificações orientativas, portanto, sem reflexo de deduções no pagamento. Este procedimento tem como objetivo permitir que a contratada se organize para cumprir todas as exigências contratuais.

3.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

4. SANÇÕES

4.1. Como a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

4.2. A depender da abrangência da ocorrência, esta poderá ser pontuada, simultaneamente, em mais de um item do IMR mensal, sujeitando a contratada aos respectivos descontos, glosas e/ou sanções. O desconto resultante da avaliação da qualidade dos serviços prestados, por meio do IMR, fica limitado ao percentual de 10% (dez por cento) das medições, estando, contudo, a contratada sujeita a sanções e penalidades contratuais cabíveis.

5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR POSTO DE SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde à atribuição dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável para o mês de medição” para cada item avaliado, com as respectivas justificativas, se necessário.

5.2. Serão três os indicadores que nortearão a avaliação, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final, com base na qual será definido o percentual de desconto, conforme a Tabela de Descontos, abaixo:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG	
CONTRATO Nº ____/____. SERVIÇOS DE RECEPÇÃO	
INDICADORES	
1	Uso de uniformes e crachás
2	Presença, qualificação e conduta dos empregados
3	Eficiência na prestação dos serviços

INDICADOR Nº 1: USO DE UNIFORMES E CRACHÁ	
Finalidade	Garantir o uso adequado dos uniformes e crachá pelos empregados da Contratada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.

Início da vigência	Conforme contrato. Os descontos, porém, serão aplicados somente a partir do segundo mês de execução do contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Presença de empregado sem uniforme.	1,0 ponto por ocorrência e por dia
	Presença de empregado com uniforme incompleto, sujo, fora das especificações previstas no contrato, mal apresentado ou sem crachá.	1,0 ponto por ocorrência e por dia
	Empregado com má apresentação ou desasseado.	1,0 ponto por ocorrência
Faixas de ajustes no pagamento	O fiscal do contrato registrará as ocorrências constatadas e o somatório dos pontos acumulados para que seja efetuado o desconto do pagamento, conforme Tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.	

INDICADOR Nº 2: PRESENÇA, QUALIFICAÇÃO E CONDUTA DOS EMPREGADOS		
Finalidade	Garantir a plena ocupação do posto de recepcionista, de modo a evitar a interrupção dos serviços de recepção, com profissionais qualificados e com comportamento adequado às normas de conduta da instituição (Contratante).	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.	
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da vigência	Conforme contrato. Os descontos, porém, serão aplicados somente a partir do segundo mês de execução do contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Descumprimento do horário e da jornada de trabalho estabelecidos no contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Ausência do posto de trabalho sem a devida justificativa e ciência do fiscal do contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Recusa a execução de serviços determinados pela Fiscalização, previstos em contrato.	1,0 ponto por ocorrência
	Ocupação do posto por empregado sem a devida qualificação e experiência de atuação em atividades vinculadas à execução dos serviços de recepção.	1,0 ponto por empregado e por dia
	Permanência considerada inconveniente pelo fiscal do contrato de empregado nas dependências da PJM Juiz de Fora/MG, após 1 (uma) hora do recebimento da notificação pela Contratada.	0,5 ponto por ocorrência e por hora de permanência
	Descumprimento do prazo de 1 (uma) hora, contada do início do expediente, para substituição dos empregados ausentes na prestação dos serviços.	0,5 ponto por ocorrência
	Comportamento incompatível com as normas de conduta da instituição (Contratante), com destaque para o Código de Ética e de Conduta do MPU e ESMPU, aprovado pela Portaria PGR/MPU nº 98, de 12 de setembro de 2017.	1,0 ponto por ocorrência

Faixas de ajustes no pagamento	O fiscal do contrato registrará as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, para que seja efetuado o desconto no pagamento, conforme Tabela de Descontos.
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

INDICADOR Nº 3: EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
Finalidade	Garantir a eficiência na prestação dos serviços contratados.	
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.	
Instrumento de medição	Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.	
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).	
Periodicidade	Diária e conforme a periodicidade dos serviços estabelecida no contrato.	
Mecanismo de cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da vigência	Conforme contrato. Os descontos, porém, só serão aplicados a partir do segundo mês de execução do contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Ausência de controle e registro efetivos e adequados da entrada e da saída de visitantes.	1,0 ponto por ocorrência.
	Permissão indevida do acesso de visitantes aos diversos segmentos desta PJM.	1,0 ponto por ocorrência.
	Falta de comunicação imediata à fiscalização do contrato e ao gestor de segurança desta PJM de qualquer anomalia detectada por qualquer meio, tais como objetos quebrados, aglomeração de pessoas estranhas ao serviço no <i>hall</i> de acesso à PJM, vazamentos, portas e janelas abertas.	1,0 ponto por ocorrência.
	Falta de zelo pelos bens da Contratante.	1,0 ponto por ocorrência.
	Quebra de sigilo sobre assuntos de natureza oficial.	1,0 ponto por ocorrência.
	Falta de postura proativa no sentido de se manter um ambiente de trabalho tranquilo e livre de conflitos, de forma a preservar a imagem do MPM.	0,5 ponto por ocorrência.
	Não prestação - ou prestação sem a devida clareza - de informações solicitadas pelo público em geral.	0,5 ponto por ocorrência.
	Retardamento ou impedimento injustificados da liberação de acesso a terceiros às dependências desta PJM .	0,5 ponto por ocorrência.
	Falta de urbanidade, discrição e impessoalidade.	0,5 ponto por ocorrência.
	Reclamações dos usuários relativas à má prestação dos serviços, devidamente apuradas e consideradas procedentes pela fiscalização do contrato, e que não constituam ocorrências anteriormente descritas.	0,5 ponto por ocorrência.
Faixas de ajustes no pagamento	O fiscal do contrato registrará as ocorrências constatadas e a somatória dos pontos acumulados, para que seja efetuado o desconto no pagamento, conforme Tabela de Descontos.	
Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.	

	O acúmulo de pontos é mensal, sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.
	A pontuação será zerada para o mês seguinte.

TABELA DE DESCONTOS	
Pontos	Desconto
Até 1,5	1% de desconto sobre o valor mensal do contrato
2,0 a 4,0	2% de desconto sobre o valor mensal do contrato
4,5 a 6,0	3% de desconto sobre o valor mensal do contrato
6,5 a 8,0	4% de desconto sobre o valor mensal do contrato
8,5 a 10,0	5% de desconto sobre o valor mensal do contrato
10,5 a 12,0	6% de desconto sobre o valor mensal do contrato
12,5 a 14,5	8% de desconto sobre o valor mensal do contrato
Acima de 15,0	10% de desconto sobre o valor mensal do contrato
Observações	1. O descumprimento da mesma condição contratual (reincidência), apurada por ocorrência, dentro do mês de competência, sofrerá acréscimo de 1,0 ponto na contagem final do desconto.
	2. Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pelo setor responsável pela gestão do contrato, para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.
	3. O acúmulo de mais de 18 (dezoito) pontos no mês, por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, poderá ser considerado inexecução parcial do contrato, estando a contratada sujeita às sanções correspondentes, previstas no termo contratual.

6. FORMA DE AFERIÇÃO E ANOTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1. O fiscal do contrato poderá utilizar o modelo de tabela abaixo para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

TABELA DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS	
INDICADOR 1	
Total de ocorrências	
Data da ocorrência	Descrição
INDICADOR 2	
Total de ocorrências	
Data da ocorrência	Descrição
INDICADOR 3	
Total de ocorrências	
Data da ocorrência	Descrição

AVALIAÇÃO	
Período de aferição:	
Pontuação final:	
Observações:	

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Ministério Público Militar e a sociedade empresária _____, CNPJ nº _____, e é parte integrante do Contrato nº _____/_____, cujo objeto consiste na prestação de serviços continuados de recepção nas dependências da Procuradoria de Justiça Militar em Juiz de Fora/MG.

7.2. Além disso, este instrumento tem por finalidade clarear e solidificar o pactuado entre as partes, que devem atuar de forma colaborativa no sentido de fornecer serviços de qualidade, em vista do interesse público.

7.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Juiz de Fora/MG, de de 20____.

CONTRATANTE

CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO DE CAMPOS BASTOS NETO, Secretário Administrativo de Procuradoria**, em 08/04/2025, às 19:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.mpm.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1641838** e o código CRC **FFA84F5A**.

19.03.0007.0000012/2025-65

MPM/MG/JF/PJM/SEC1641838v17

Criado por [rodnei.rubem](#), versão 17 por [rodnei.rubem](#) em 08/04/2025 19:05:06.