



**MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR**  
**PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM FORTALEZA/CE**

**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 Fortaleza/CE, 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 |                                                                                |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Finalidade</b>                         | Garantir o uso adequado dos uniformes e crachá pelos empregados da Contratada. |
| <b>Meta a cumprir</b>                     | Nenhuma ocorrência no mês.                                                     |
| <b>Instrumento de medição</b>             | Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.                                       |
| <b>Forma de acompanhamento</b>            | Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).                   |
| <b>Periodicidade</b>                      | Diária                                                                         |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>               | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.           |

|                                       |                                                                                                                                                                              |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Início da vigência</b>             | Conforme contrato. Os descontos, porém, serão aplicados somente a partir do segundo mês de execução do contrato.                                                             |                                    |
| <b>Ocorrências / Pontuação</b>        | 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           |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b> | 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. |                                    |
| <b>Observações</b>                    | 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.                                                                                                                                 |                                    |

| <b>INDICADOR Nº 2: PRESENÇA, QUALIFICAÇÃO E CONDUTA DOS EMPREGADOS</b> |                                                                                                                                                                                                                              |                                                    |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Finalidade</b>                                                      | 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). |                                                    |
| <b>Meta a cumprir</b>                                                  | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                   |                                                    |
| <b>Instrumento de medição</b>                                          | Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.                                                                                                                                                                                     |                                                    |
| <b>Forma de acompanhamento</b>                                         | Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).                                                                                                                                                                 |                                                    |
| <b>Periodicidade</b>                                                   | Diária                                                                                                                                                                                                                       |                                                    |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>                                            | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.                                                                                                                                                         |                                                    |
| <b>Início da vigência</b>                                              | Conforme contrato. Os descontos, porém, serão aplicados somente a partir do segundo mês de execução do contrato.                                                                                                             |                                                    |
| <b>Ocorrências / Pontuação</b>                                         | 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 Fortaleza/CE, após 1 (uma) hora do recebimento da notificação pela Contratada.                                            | 0,5 ponto por ocorrência e por hora de permanência |
|                                                                        | Descumprimento do prazo de 2 (duas) horas, 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                           |

|                                       |                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b> | 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. |
| <b>Observações</b>                    | 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

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| <b>Finalidade</b>                     | Garantir a eficiência na prestação dos serviços contratados.                                                                                                                                                                                                                                 |                           |
| <b>Meta a cumprir</b>                 | Nenhuma ocorrência no mês.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                           |
| <b>Instrumento de medição</b>         | Tabela de Registro de Ocorrências e IMR.                                                                                                                                                                                                                                                     |                           |
| <b>Forma de acompanhamento</b>        | Presencial, pelo fiscal do contrato (titular ou substituto).                                                                                                                                                                                                                                 |                           |
| <b>Periodicidade</b>                  | Diária e conforme a periodicidade dos serviços estabelecida no contrato.                                                                                                                                                                                                                     |                           |
| <b>Mecanismo de cálculo</b>           | Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.                                                                                                                                                                                                                         |                           |
| <b>Início da vigência</b>             | Conforme contrato. Os descontos, porém, só serão aplicados a partir do segundo mês de execução do contrato.                                                                                                                                                                                  |                           |
| <b>Ocorrências / Pontuação</b>        | 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. |
| <b>Faixas de ajustes no pagamento</b> | 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.                                                                                                                |                           |
| <b>Observações</b>                    | 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 |
|                                   |           |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
|                             |  |
| <b>AVALIAÇÃO</b>            |  |
| <b>Período de aferição:</b> |  |
| <b>Pontuação final:</b>     |  |
| <b>Observações:</b>         |  |

## 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 Fortaleza/CE.

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.

Fortaleza/CE,        de        de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO MELO PESSOA**, Técnico do MPU/Apoio Técnico-Administrativo/Tecnologia da Informação e Comunicação, em 29/10/2025, às 17:00, 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](http://sei.mpm.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1745330** e o código CRC **08E5FBD6**.

19.03.0006.0000262/2025-22

MPM/CE/FOR/PJM/SEC1745330v5

Criado por [roberto.pessoa](#), versão 5 por [roberto.pessoa](#) em 29/10/2025 16:57:08.