



MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR

CONTRATOS DA PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR NO RIO DE JANEIRO/RJ

MINUTA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

CONTRATOS DE SERVIÇO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA / DEMO

Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de copeiragem e para fornecimento de materiais de consumo e gêneros alimentícios para atender a Procuradoria de Justiça Militar no Rio de Janeiro - PJM/RJ
Processo SEI [19.03.0000.0003331/2025-77](#)

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 I 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 no 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 realizados.

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 execução 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/PGJM, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar a medição dos resultados.

3. FORMA DE AVALIAÇÃO

3.1. Definição de situações que caracterizem o não atingimento da qualidade esperada dos serviços e atribuição de descontos no valor mensal do contrato, se for o caso.

3.2. Durante a execução do objeto, o **fiscal designado** deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços, de forma que seja possível avaliar e aferir o desempenho e qualidade dos serviços executados, visando evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas e irregularidades constatadas.

3.3. O fiscal designado, **quando da constatação da ocorrência**, irá registrar o fato na Tabela de Registro de Ocorrências (Quadro 3), e **comunicá-lo à empresa, por meio de prepostos, formalmente, para ciência e correção.**

3.3.1. O fiscal deverá registrar, sempre que possível, a ocorrência por meio de fotografia a ser anexada à comunicação feita à empresa, à Tabela de Registro de Ocorrências (Quadro 3) e aos autos do processo.

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

3.3.3. A CONTRATADA poderá apresentar, **em até 3 (três) dias úteis**, justificativas para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, as quais serão analisadas e respondidas pelo **CONTRATANTE**. As justificativas poderão ser aceitas pelo **fiscal**, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

3.4. Ao final de cada período mensal da prestação do serviço, o **fiscal técnico do contrato** deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto, quanto ao desempenho e à qualidade dos serviços realizados, com base na Tabela de Registro de Ocorrências (Quadro 3) e em consonância com os indicadores previstos no contrato (Quadro 1), que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada.

3.5. Esse resultado constará do **relatório mensal de acompanhamento do contrato, preliminar; que será elaborado pelo Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico**, até o 3º dia útil do mês subsequente à execução do serviço, salvo nos casos em que a empresa não tenha encaminhado toda a documentação exigida no contrato e necessária para elaborar o IMR e fazer a medição do serviço. **O Gestor do contrato dará ciência no relatório preliminar e irá encaminhá-lo para a empresa com a autorização para emissão da Nota Fiscal/Fatura; considerando os descontos calculados com base no IMR e na medição do serviço.**

3.5.1. Relatório será detalhado e conterá a avaliação da execução do objeto, a medição do serviço, a Tabela de Registro de Ocorrências (Quadro 3) do período e o desconto que será aplicado sobre o valor mensal do contrato.

3.6. 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 constantes do Quadro 1.

3.7. Nos primeiros dois meses 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.

4. SANÇÕES

4.1. Embora as ocorrência previstas no IMR sejam instrumento de gestão contratual, não configurando sanção nos termos da Lei nº 14.133/2021, a **CONTRATANTE** poderá, pela **qualidade insuficiente**, aplicar as **penalidades previstas em contrato**.

4.2. 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.

4.3. O acúmulo de mais de 35 (trinta e cinco) 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.

4.4. 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) sobre o valor mensal do contrato**, estando, contudo, a contratada sujeita às demais sanções e penalidades contratuais cabíveis.

5. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS DO SERVIÇO

5.1. A avaliação corresponde ao total de pontos das ocorrências, computadas durante o mês de medição, considerando todos os indicadores previstos no contrato.

5.2. A Tabela de Registro de Ocorrências (Quadro 3) deverá contemplar: a data da ocorrência; o número do Indicador; a descrição da ocorrência; a **justificativa do fiscal para o apontamento** e a pontuação da ocorrência; conforme previsto na Tabela de Indicadores (Quadro 1).

5.3. Os Indicadores consideram os aspectos da prestação do serviço quanto ao uso de EPI's; disponibilidade e qualidade dos materiais e equipamentos; presença, qualificação e conduta dos empregados e qualidade na prestação dos serviços.

5.4. Serão 14 (catorze) **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 (Quadro 2):

Quadro 1

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)		
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG		
CONTRATO Nº ____ / ____ . SERVIÇOS DE COPEIRAGEM + INSUMOS		
TABELA DE INDICADORES		
Finalidade	A – Garantir o estoque mínimo e a qualidade dos materiais necessários à plena execução dos serviços de copeiragem. B – Garantir a plena prestação do serviço, evitando interrupções, com profissionais qualificados e comportamento adequado às normas institucionais. C – Garantir a qualidade na prestação dos serviços contratados. D – Assegurar o cumprimento das normas de higiene, manipulação e armazenamento de alimentos e bebidas. E – Garantir o adequado atendimento às autoridades, membros e servidores, com urbanidade, discrição e eficiência. F – Assegurar a organização, limpeza e conservação permanente das copas e áreas correlatas. G – Garantir o cumprimento das rotinas operacionais previstas no Termo de Referência. H – Estimular a melhoria contínua da execução contratual, com atuação preventiva do preposto e pronta correção de falhas.	
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, porém os descontos serão aplicados somente a partir do terceiro mês de execução do contrato.	
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Falta de reposição de café ou água durante o expediente, comprometendo o atendimento institucional.	1,0 ponto por ocorrência
2	Não atendimento adequado a evento institucional previamente solicitado, sem justificativa aceita.	1,5 ponto por ocorrência
3	Descumprimento das rotinas diárias de limpeza das copas, utensílios e equipamentos.	1,0 ponto por ocorrência
4	Descumprimento das rotinas semanais ou quinzenais de higienização previstas no contrato.	1,5 ponto por ocorrência
5	Fornecimento de café servido fora do padrão de qualidade (sabor, aroma, concentração ou temperatura habitual definida pela Administração).	1,0 ponto por ocorrência
6	Fornecimento de gêneros alimentícios ou insumos em desacordo com as especificações de qualidade exigidas.	1,5 ponto por ocorrência

7	Descumprimento de práticas de sustentabilidade e racionalização de recursos (desperdício excessivo, descarte inadequado ou uso desproporcional de materiais).	0,5 ponto por ocorrência
8	Temperatura inadequada das bebidas servidas (quentes ou frias em desacordo com o padrão esperado).	1,0 ponto por ocorrência
9	Organização inadequada da copa ou armazenamento desordenado de utensílios, sem prejuízo de obrigação já tipificada como multa contratual.	0,5 ponto por ocorrência
10	Apresentação inadequada de bandejas, mesas ou materiais em eventos institucionais.	1,0 ponto por ocorrência
11	Reincidência de falha operacional já registrada no mesmo mês, após orientação formal da fiscalização.	1,5 ponto por ocorrência
12	Higienização inadequada de equipamentos eletrodomésticos (cafeteiras, geladeiras, micro-ondas), com presença de resíduos ou odores.	1,0 ponto por ocorrência
13	Acúmulo visível de utensílios (copos, xícaras, pratos) nos setores por período superior ao razoável.	0,5 ponto por ocorrência
14	Atendimento sem descrição ou postura incompatível com o ambiente institucional, sem configurar infração disciplinar já tipificada no contrato.	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.	

Quadro 2

TABELA DE DESCONTOS	
Pontos	Desconto
3,5 a 6,0	1% de desconto sobre o valor mensal do contrato
6,5 a 9,0	2% de desconto sobre o valor mensal do contrato
9,5 a 12,0	3% de desconto sobre o valor mensal do contrato
12,5 a 15,0	4% de desconto sobre o valor mensal do contrato
15,5 a 18,0	5% de desconto sobre o valor mensal do contrato
18,5 a 21,0	6% de desconto sobre o valor mensal do contrato
21,5 a 24,0	7% de desconto sobre o valor mensal do contrato
24,5 a 27,0	8% de desconto sobre o valor mensal do contrato
27,5 a 30,0	9% de desconto sobre o valor mensal do contrato
30,5 a 35,0	10% de desconto sobre o valor mensal do contrato
Observações	1. 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.
	2. O acúmulo de mais de 35 (trinta e cinco) 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 de Registro de Ocorrências (Quadro 3) para registrar as ocorrências dentro do período de aferição:

Quadro 3

TABELA DE REGISTRO DE OCORRÊNCIAS				
Data da ocorrência	Nº do Indicador	Descrição	Justificativa	Pontos
TOTAL DE PONTOS				

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Ministério Público Militar e a pessoa jurídica _____, CNPJ nº _____, e é parte integrante do Contrato nº ____/____, cujo objeto consiste na prestação de serviços continuados de Copeiragem + insumos nas dependências da Procuradoria de Justiça Militar em Rio de Janeiro.

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.

Rio de Janeiro/RJ, de de 20 ____.

CONTRATANTE

CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **MAGDA NIEMAYER GARCIA, Assistente I**, em 11/03/2026, às 15:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIANA LÍVIO CAVALCANTE CABRITA, Técnico do MPU/Administração**, em 11/03/2026, às 17:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DAIANE DE FIGUEIREDO DE OLIVEIRA, Secretária Administrativa e Gestora de Segurança Institucional da PJM/RJ**, em 12/03/2026, às 15:36, 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 **1797547** e o código CRC **B9CD36B3**.

Criado por [mariana.cabrita](#), versão 13 por [mariana.cabrita](#) em 03/03/2026 13:36:40.