



MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM SANTA MARIA/RS

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 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 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/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 do objetivo 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 da prestação dos serviços, 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.
- 3.3.4. A correção do problema pela **CONTRATADA** não anula a pontuação da ocorrência, servindo apenas para evitar a progressão do dano ao serviço.
- 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 5º 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 IRM 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.
- 3.8. Exclui-se da regra de transição prevista no item anterior a falta de entrega de insumos e materiais. Caso a **CONTRATADA** não entregue os itens previstos nos anexos do Termo de Referência, a aplicação de deduções ocorrerá normalmente desde o primeiro mês de execução.

4. SANÇÕES

- 4.1. Embora as ocorrências 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 **22 (vinte e dois) 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 ____/____, SERVIÇO DE COPEIRAGEM		
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, de modo a evitar a interrupção dos serviços de copeiragem, com profissionais qualificados e com comportamento adequado às normas de conduta da instituição (Contratante). C - Garantir a qualidade 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, porém os descontos serão aplicados somente a partir do terceiro mês de execução do contrato.	
INDICADOR	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
1	Utilização de produtos de limpeza/higiene em desconformidade com as orientações/especificações técnicas do fabricante.	1,0 ponto por ocorrência
2	Utilização de materiais de limpeza/higiene e com qualidade inferior àquela prevista no contrato.	1,0 ponto por ocorrência
3	Ausentar-se do local de trabalho sem a devida justificativa e autorização do preposto da empresa e a comunicação ao fiscal do contrato.	3,0 ponto por ocorrência
4	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.	4,0 ponto por ocorrência
5	O Preposto deixar de manter informada a unidade da CONTRATANTE incumbida do acompanhamento e da fiscalização do Contrato sobre quaisquer alterações nas rotinas dos serviços.	1,0 ponto por ocorrência
6	O Preposto deixar de coordenar, fiscalizar e orientar os profissionais alocados na execução das respectivas tarefas, de forma que os serviços sejam realizados sem imperfeições.	0,5 ponto por ocorrência
7	O Preposto deixar de adotar, quando necessário, providências a fim de manter os empregados da CONTRATADA sempre uniformizados e limpos.	1,5 ponto por ocorrência
8	O Preposto deixar de controlar a movimentação e frequência do pessoal alocado para execução dos serviços.	1,0 ponto por ocorrência

9	O Preposto deixar de coordenar e controlar a execução dos serviços contratados, zelando pelos bens patrimoniais existentes nas dependências do CONTRATANTE.	0,5 ponto por ocorrência
10	A copeira deixar de preparar café, repondo sempre que necessário o conteúdo das cafeteiras.	0,5 ponto por ocorrência
11	A copeira deixar de servir café, em xícaras de porcelana, a cada uma hora e meia, tanto no período matutino quanto vespertino, além das ocasiões em que forem solicitados.	0,5 ponto por ocorrência
12	A copeira deixar de servir água em copos de vidro ou cristal, quantas vezes forem necessárias, além das ocasiões em que forem solicitados.	0,5 ponto por ocorrência
13	A copeira deixar de lavar todo o material de copa (talheres, copos, pratos, xícaras, etc.), com emprego de detergentes biodegradáveis; (essa tarefa deverá ser executada sempre que necessário, de modo a evitar acúmulo de material).	0,5 ponto por ocorrência
14	A copeira deixar de limpar todos os móveis e equipamentos dispostos na copa (mesas, armários, carrinhos, balcões, eletrodomésticos, cubas, utensílios de copa) com produtos apropriados, sempre que necessário, conservando-se o mais rigoroso padrão de higiene, arrumação e segurança.	0,5 ponto por ocorrência
15	A copeira deixar de recolher, sempre que necessário, talheres, copos, pratos, etc. (material de copa) das salas dos Membros e Servidores.	0,5 ponto por ocorrência
16	A copeira deixar de lavar os eletrodomésticos, tais como: fornos de micro-ondas e máquinas de fazer café, utilizando produtos apropriados não prejudiciais à saúde humana e aos equipamentos, sempre que for necessário, conservando-se o mais rigoroso padrão de higiene, arrumação e segurança.	0,5 ponto por ocorrência
17	A copeira deixar de realizar limpeza geral dos armários com produtos apropriados, conservando-se o mais rigoroso padrão de higiene, arrumação e segurança.	0,5 ponto por ocorrência
18	Desabastecimento de itens críticos: falta de café, açúcar ou água mineral com gás, por falha no planejamento/estoque da CONTRATADA, por dia de desapabastecimento.	3,0 pontos por dia de ocorrência
19	Atraso na entrega de materiais: entrega de gêneros alimentícios após o prazo de 15 dias corridos da ordem de fornecimento, por dia de atraso.	1,5 ponto por dia de atraso
20	Qualidade técnica do café, insumos e demais materiais previstos no anexo 1 e 2 do Termos de Referência: entrega de produtos que não sejam da marca de referência ou pré-aprovados por amostras, de acordo com os itens 5.10 a 5.20 do Termo de Referência.	2,0 ponto por ocorrência
21	Integridade física das embalagens e validade: entrega de produtos com embalagem violada, úmida e/ou vencida	0,5 ponto por ocorrência
22	Descumprimento de ordem de substituição: deixar de substituir produto rejeitado pela fiscalização no prazo de 48 horas	2,0 ponto por ocorrência
Faixas de ajustes no pagamento	O fiscal do contrato registrará as ocorrências constatadas e o somatória dos pontos acumulados , para que seja efetuado o desconto n 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** nas dependências da Procuradoria de Justiça Militar em Santa Maria/RS.
- 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.

Santa Maria/RS, ____ de _____ de 20 ____.

CONTRATANTE

CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **JOSUE SENRA COSTA**, **Secretário Administrativo de Procuradoria**, em 06/03/2026, às 13:55, 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 **1802790** e o código CRC **A3915069**.