MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR
PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM BOA VISTA/RR
SECRETARIA DA PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM BOA VISTA/RR

MINUTA

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 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 em Boa Vista/RR, 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, 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. Embora 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 às demais 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 quatro 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 COPEIRAGEM	
INDICADORES	
1	Uso de uniformes e EPI's
2	Disponibilidade e qualidade dos materiais e equipamentos
3	Presença, qualificação e conduta dos empregados
4	Qualidade na prestação dos serviços

INDICADOR Nº 1: USO DE UNIFORMES E EPI's	
Finalidade	Garantir o uso adequado dos uniformes e EPI's 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, porém os descontos 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 e/ou sem crachá.	0,5 ponto, por ocorrência e por dia
	Empregado desprovido de EPI's e realizando tarefas nas quais o uso desses equipamentos é obrigatório.	1,0 ponto por ocorrência
	Empregado utilizando EPI's fora das especificações previstas no contrato ou de forma inadequada e/ou incompleta.	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.	

INDICADOR Nº 2: DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS		
Finalidade	Garantir o estoque mínimo e a qualidade dos materiais, utensílios e equipamentos necessários à plena execução dos serviços de copeiragem.	
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, porém os descontos serão aplicados somente a partir do segundo mês de execução do contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Falta dos equipamentos necessários à execução dos serviços de copeiragem e previstos no contrato.	1,0 ponto, por item e por dia
	Utilização de equipamentos com rendimento insatisfatório, devido à falta de manutenção ou desgaste pelo uso, ocasionando baixa qualidade nos serviços executados.	0,5 ponto, por ocorrência
	Quantidade de materiais de consumo e utensílios em estoque inferior à quantidade estimada no contrato e/ou insuficiente para a execução dos serviços conforme a periodicidade estabelecida.	0,5 ponto, por item e por dia
	Utilização de produtos de limpeza em desconformidade com as orientações/especificações técnicas do fabricante.	0,5 ponto, por ocorrência
	Armazenamento inadequado e/ou utilização de materiais perecíveis com prazo de validade vencido.	1,0 ponto, por ocorrência.
	Utilização de materiais de consumo, utensílios e equipamentos com qualidade inferior àquela prevista no contrato.	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.

INDICADOR Nº 3: PRESENÇA, QUALIFICAÇÃO E CONDUTA DOS EMPREGADOS		
Finalidade	Garantir a plena ocupação do posto de copeiro(a), de modo a evitar a interrupção dos serviços, 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, porém os descontos 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.	0,5 ponto, por ocorrência
	Ausentar-se do posto de trabalho sem a devida justificativa e autorização do fiscal do contrato.	0,5 ponto, por ocorrência
	Recusar-se a executar 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 copeiragem.	0,5 ponto, por empregado e por dia
	Permanência considerada inconveniente pelo fiscal do contrato de empregado nas dependências da PJM em Boa Vista/RR, 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.	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.	

INDICADOR Nº 4: QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	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 só serão aplicados a partir do segundo mês de execução do contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Ausência de material de uso contínuo à disposição dos usuários na copa (café preparado e armazenado na(s) garrafa(s) térmica(s), sachês de chá, açúcar, adoçante, copos, xícaras, talheres, pratos, pano de prato, esponja e detergente).	0,5 ponto, por ocorrência e por item.
	Louça suja e/ou desorganizada sobre a pia, bancadas, mesas e armários da copa.	0,5 ponto, por ocorrência.
	Presença de gorduras/sujidades na pia, torneira, armários, bancadas, mesas, cadeiras e eletrodomésticos da copa.	0,5 ponto, por ocorrência
	Deixar de servir água, café, chá ou outras bebidas quando solicitado.	0,5 ponto, por ocorrência.
	Deixar de recolher, no período de trabalho determinado pela Contratante, o material de copa utilizado das mesas, estações de trabalho e bancadas dos ambientes da PJM.	0,5 ponto, por ocorrência e por ambiente.
	Deixar de adotar as boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição previstas no contrato.	0,5 ponto, por ocorrência
	Deixar de realizar a separação do lixo reciclável, bem como a sua correta destinação, conforme o caso.	0,5 ponto, por ocorrência
	Deixar de executar os serviços conforme a frequência e a periodicidade definidas no contrato.	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.	1,0 ponto, por reclamação.
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**
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. 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 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 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**
INDICADOR 4	
Total de ocorrências:	
Data da ocorrência	**Descrição**
INDICADOR 5	
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 n°_____, 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 Boa Vista/RR.

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.

Boa Vista/RR, de de 20___.

_____

CONTRATANTE

_____

CONTRATADA

Documento assinado eletronicamente por **WALLISON DA SILVA MAÇARANDUBA**, **Assessor I**, em 23/03/2026, às 17:41, 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 **1810597** e o código CRC **109CDCEC**.

19.03.0000.0000675/2026-12 MPM/RR/BVB/PJM/SEC1810597v2

Criado por wallison.macaranduba, versão 2 por wallison.macaranduba em 23/03/2026 14:30:07.