



**MINISTÉRIO PÚBLICO MILITAR  
PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM MANAUS  
SECRETARIA DA PROCURADORIA DE JUSTIÇA MILITAR EM MANAUS/AM**

**MINUTA**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR**

**CONTRATOS DE SERVIÇO COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA / DEMO  
CONTRATATAÇÃO DO SERVIÇO DE COPEIRAGEM PARA PJM/AM  
PROCESSO Nº 19.03.0000.0004846/2025-12**

**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 16 **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**

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)</b>		
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG		
CONTRATO Nº ____/____. SERVIÇOS DE COPEIRAGEM PJM/AM		
<b>TABELA DE INDICADORES</b>		
<b>Finalidade</b>	<p>A - Garantir o estoque mínimo e a qualidade dos materiais necessários à plena execução dos serviços de copeiragem e garçom conservação.</p> <p>B - Garantir a plena prestação do serviço, de modo a evitar a interrupção dos serviços de copeiragem e garçom, com profissionais qualificados e com comportamento adequado às normas de conduta da instituição (Contratante).</p> <p>C - Garantir a qualidade na prestação dos serviços contratados.</p>	
<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, porém os descontos serão aplicados somente a partir do <b>terceiro mês de execução</b> do contrato.	
<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
<b>1</b>	Utilização de produtos de limpeza/higiene em desconformidade com as orientações/especificações técnicas do fabricante.	0,5 ponto por ocorrência
<b>2</b>	Utilização de materiais de limpeza/higiene e com qualidade inferior àquela prevista no contrato.	0,5 ponto por ocorrência
<b>3</b>	Ausentar-se do local de trabalho sem a devida justificativa e autorização do preposto da empresa e a comunicação ao fiscal do contrato.	0,5 ponto por ocorrência
<b>4</b>	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
<b>5</b>	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
<b>6</b>	O Preposto deixar de adotar, quando necessário, providências a fim de manter os empregados da CONTRATADA sempre uniformizados e limpos.	0,5 ponto por ocorrência
<b>7</b>	O Preposto deixar de controlar a movimentação e frequência do pessoal alocado para execução dos serviços.	0,5 ponto por ocorrência
<b>8</b>	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

9	A copeira deixar de preparar café, repondo sempre que necessário o conteúdo das cafeteiras.	0,5 ponto por ocorrência
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	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
16	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
<b>Faixas de ajustes no pagamento</b>	O fiscal do contrato registrará as ocorrências constatadas e a <b>somatória dos pontos acumulados</b> , para que seja efetuado o desconto no pagamento, conforme Tabela de Descontos.	
<b>Observações</b>	<b>Os pontos</b> acumulados em cada indicador <b>são cumulativos</b> aos pontos dos demais indicadores.	
	O <b>acúmulo de pontos é mensal</b> , sendo aplicado o desconto relativo às ocorrências do mês de prestação de serviços.	
	<b>A pontuação será zerada para o mês seguinte.</b>	

**Quadro 2**

<b>TABELA DE DESCONTOS</b>	
<b>Pontos</b>	<b>Desconto</b>
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
<b>Observações</b>	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 <b>acúmulo de mais de 35 (trinta e cinco) pontos no mês</b> , por não cumprimento das metas previstas no presente instrumento de medição de resultados, <b>poderá ser considerado inexecução parcial do contrato</b> , 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
<b>TOTAL DE PONTOS</b>				

## 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 Manaus/AM.

**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.

Localidade/Estado, de de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **KARLA ALESSANDRA JEZINI PUGA BARBOSA**, Secretária de Procuradoria, em 06/03/2026, às 18:31, 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 **1803217** e o código CRC **CC4D9826**.

---

19.03.0000.0004846/2025-12

MPM/AM/MAO/PJM/SEC1803217v6

---

Criado por [karla.barbosa](#), versão 6 por [karla.barbosa](#) em 06/03/2026 18:29:49.