



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

ANEXO XI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

PREGÃO n° 33 / 2022

(Processo Administrativo n° 23476.000106/2022-36)

Objeto: Fornecimento de refeições preparadas tipo “BANDEJÃO” sem o fornecimento de sobremesa e bebidas, incluídos insumos, materiais e mão-de-obra, bem como o fornecimento de lanches na lanchonete, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital, Termo de Referência e anexos.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado a partir do Edital ____/2022, Termo de Referência e anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e itens comercializados pela CONTRATADA serão avaliados por meio dos seguintes indicadores de qualidade:

- a) Pontualidade no fornecimento das refeições;**
 - b) Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;**
 - c) Higienização e limpeza das instalações do Restaurante e da Lanchonete;**
 - d) Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;**
 - e) Atendimento do Cardápio Mínimo Estipulado;**
 - f) Qualidade dos serviços prestados pelo restaurante (avaliação público usuário);**
 - g) Qualidade no fornecimento dos itens da Lanchonete (avaliação público usuário).**
-



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. A pontuação sobre a qualidade dos serviços será medida de 0 (zero) e 10 (dez). Nessa medição, 10 (dez) é o serviço prestado com máxima eficiência e qualidade, e 0 (zero) o serviço apresentado está desprovido totalmente de eficiência e qualidade.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios, e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

| INDICADOR a) Pontualidade no fornecimento das refeições | |
|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Obter pontualidade no fornecimento das refeições. |
| Meta a cumprir | Apresentar com pontualidade as refeições. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ausência de pontualidade com indicação de número de dias de atraso. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Verificação diária com relatório mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos 5 dias = 9 Pontos 10 dias = 8 Pontos 15 dias = 7 Pontos 20 dias = 6 Pontos 21 ou mais dias = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

| INDICADOR b) Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante | |
|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar a eficiência com que a CONTRATADA atende aos chamados dentro do prazo hábil e assim, evitar que quaisquer impedimentos de cunho técnico no fornecimento da alimentação. |
| Meta a cumprir | Até 72 (setenta e duas) horas para atendimento e solução da ocorrência, contadas a partir da comunicação pela CONTRATANTE. |
| Instrumento de medição | Contagem de tempo após a realização de cada chamado (e-mail) e registro no sistema de controle (SIPAC). |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Até 72 (setenta e duas) horas para o atendimento = 10 Pontos Entre 72 horas e 1 minuto até 96 horas = 9 Pontos Entre 96 horas e 1 minuto até 120 horas = 8 Pontos |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

| | |
|-------------|--|
| | Entre 120 horas e 1 minuto até 144 horas = 7 Pontos Entre 144 horas e 1 minuto até 168 horas = 6 Pontos 168 ou mais = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

INDICADOR c) Higienização e limpeza das instalações do Restaurante e da Lanchonete

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|--|
| Finalidade | Mensurar o nível de higienização e limpeza das instalações do Restaurante e da Lanchonete (mesas, pisos, talheres ou utensílios com resíduos alimentares antes do almoço, balcão, cozinha, depósito, banheiros, e demais ambientes que compõem a estrutura física para execução dos serviços). |
| Meta a cumprir | Nenhum apontamento durante o mês. |
| Instrumento de medição | Verificação semanal. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. Poderá ser utilizado registro fotográfico. |
| Periodicidade | Verificação semanal com relatório mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades (ambiente ou móveis com resíduos de sujeira) |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 20 apontamentos = 6 Pontos 21 ou mais apontamentos = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

INDICADOR d) Uniformes, EPIs e Asseio dos funcionários (as)

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|--|
| Finalidade | Garantir a utilização e/ou uso de uniformes, EPIs, e a apresentação asseada dos funcionários (as) da contratada. |
| Meta a cumprir | Nenhum apontamento durante o mês. |
| Instrumento de medição | Verificação semanal. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Verificação semanal com relatório mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades nos uniformes, EPIs, e na apresentação asseada dos funcionários (as) da contratada. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

| | |
|-------------|--|
| | 20 apontamentos = 6 Pontos 21 ou mais apontamentos = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

INDICADOR e) Atendimento do Cardápio Mínimo Estipulado

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|--|
| Finalidade | Garantir o atendimento do Cardápio Mínimo Estipulado. |
| Meta a cumprir | Nenhum apontamento durante o mês. |
| Instrumento de medição | Verificação semanal. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Verificação semanal com relatório mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades no atendimento do Cardápio Mínimo Estipulado. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências = 10 Pontos 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 20 apontamentos = 6 Pontos 21 ou mais apontamentos = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

INDICADOR f) Qualidade dos serviços prestados pelo restaurante (avaliação público usuário)

| ITEM | DESCRIÇÃO |
|-------------------------------|--|
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço. |
| Meta a cumprir | Pontuação 10 (dez). |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou físico. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da pontuação média atribuída pelos usuários. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Pontuação entre 9,1 a 10 = 10 Pontos Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 Pontos Pontuação 7,1 e 8 = 8 Pontos Pontuação 6,1 e 7 = 7 Pontos Pontuação 5,1 e 6 = 6 Pontos Abaixo de pontuação 5 = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | - Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário A abaixo. - Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

| INDICADOR g) Qualidade no fornecimento dos itens da Lanchonete (avaliação público usuário) | |
|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço. |
| Meta a cumprir | Pontuação 10 (dez). |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou físico. |
| Forma de acompanhamento | Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da pontuação média atribuída pelos usuários. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Pontuação entre 9,1 a 10 = 10 Pontos Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 Pontos Pontuação 7,1 e 8 = 8 Pontos Pontuação 6,1 e 7 = 7 Pontos Pontuação 5,1 e 6 = 6 Pontos Abaixo de pontuação 5 = 0 Pontos |
| Sanções | Observar o item 3 deste IMR. |
| Observações | - Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário B abaixo. - Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato. |

| Formulário A: Pesquisa de satisfação - Qualidade dos serviços prestados pelo RESTAURANTE (avaliação público usuário) | |
|--|---------------------------|
| Campus: São Francisco do Sul | |
| Nº Contrato: | |
| Fiscalização do Contrato: | |
| Empresa Contratada: | |
| Mês de referência: xx/202x | |
| <p>Pontuação entre 9,1 a 10 = 10 Pontos Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 Pontos Pontuação 7,1 e 8 = 8 Pontos Pontuação 6,1 e 7 = 7 Pontos Pontuação 5,1 e 6 = 6 Pontos Abaixo de pontuação 5 = 0 Pontos</p> <p>Observação: responda a pesquisa somente se for usuário (a) dos serviços do RESTAURANTE.</p> | |
| Descrição | Pontuação (0 a 10) |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

| | |
|---|--|
| 1. Higiene da linha de servir as refeições | |
| 2. Apresentação dos alimentos | |
| 3. Sabor dos alimentos | |
| 4. Gosto dos temperos utilizados na preparação | |
| 5. Variedade de saladas | |
| 6. Variedade das carnes (bovina, frango, peixe, suína) | |
| 7. Variedade dos acompanhamentos (massas/vegetais refogados/vegetais assados) | |
| 8. Variedade de tipos de arroz e feijão | |
| 9. Aroma dos alimentos | |
| 10. Qualidade dos temperos disponibilizados (sal, azeite, vinagre) | |
| Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços. | |
| <hr/> | |
| Pontuação Média | |

Formulário B: Pesquisa de satisfação - Fornecimento dos itens da LANCHONETE (avaliação público usuário)

Campus: São Francisco do Sul

Nº Contrato:

Fiscalização do Contrato:

Empresa Contratada:

Mês de referência: xx/202x

Pontuação entre 9,1 a 10 = 10 Pontos

Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 Pontos

Pontuação 7,1 e 8 = 8 Pontos

Pontuação 6,1 e 7 = 7 Pontos

Pontuação 5,1 e 6 = 6 Pontos

Abaixo de pontuação 5 = 0 Pontos

Observação: responda a pesquisa somente se for usuário (a) dos serviços da LANCHONETE.

| Descrição | Pontuação (0 a 10) |
|---|---------------------------|
| 1. Higiene da Lanchonete | |
| 2. Apresentação dos alimentos comercializados | |
| 3. Variedade de alimentos comercializados | |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

| | |
|---|--|
| 4. Qualidade dos alimentos comercializados | |
| 5. Variedade de bebidas comercializadas | |
| 6. Qualidade das bebidas comercializadas | |
| 7. Qualidade e disponibilização de guardanapos | |
| 8. Qualidade e disponibilização de copos descartáveis | |
| 9. Variedade de molhos disponibilizados (maionese, mostarda, catchup) | |
| 10. Qualidade dos molhos disponibilizados (maionese, mostarda, catchup) | |
| Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços. | |
| <hr/> <hr/> | |
| Pontuação Média | |

| Formulário C: Pesquisa de satisfação - Qualidade dos serviços prestados (avaliação pela fiscalização do contrato) | |
|--|---------------------------|
| Campus: São Francisco do Sul | |
| Nº Contrato: | |
| Fiscalização do Contrato: | |
| Empresa Contratada: | |
| Mês de referência: xx/202x | |
| Pontuação entre 9,1 a 10 = 10 Pontos Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 Pontos Pontuação 7,1 e 8 = 8 Pontos Pontuação 6,1 e 7 = 7 Pontos Pontuação 5,1 e 6 = 6 Pontos Abaixo de pontuação 5 = 0 Pontos | |
| Descrição | Pontuação (0 a 10) |
| 1. Pontualidade no fornecimento das refeições | |
| 2. Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante | |
| 3. Higienização e limpeza das instalações do Restaurante e da Lanchonete | |
| 4. Uniformes, EPIs e Asseio dos funcionários (as) | |
| 5. Atendimento do Cardápio Mínimo Estipulado | |
| Pontuação Média | |



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 A média total das pontuações atribuídas aos serviços prestados seguirão a seguinte relação:

| | |
|---------------------------|---|
| Média total de pontuação: | Média do formulário A + Média do formulário B + Média do formulário C |
|---------------------------|---|

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total média do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

| Faixas de pontuação de qualidade dos serviços | Pagamento devido |
|---|--|
| De 9,1 a 10 pontos | 0% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul |
| De 8,1 a 9 pontos | 1% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul |
| De 7,1 a 8 pontos | 2% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul |
| De 6,1 a 7 pontos | 3% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul |
| De 5,1 a 6 pontos | 5% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul |
| Abaixo de 5,1 pontos | 10% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul e recomenda-se a abertura de processo administrativo para apuração das medidas cabíveis. |

3.3 Caso, no mês da avaliação, não haja nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus São Francisco do Sul, o percentual de desconto será aplicado no mês subsequente ou quando houver subsídio.

3.4 Os descontos não aplicados nos meses anteriores por falta de fatura serão acumulados aos descontos das medições subsequentes.



Ministério da Educação
Instituto Federal Catarinense *Campus* São Francisco do Sul

3.5 A avaliação com pontuação média abaixo de 5,1 pontos, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) vezes alternadas no prazo de 12 (doze) meses, poderá ensejar em rescisão do contrato.

| | |
|---|--|
| <p>_____ Assinatura Preposto (a) Empresa Contratada</p> | <p>_____ Assinatura do (a) Fiscal e ou substituto (a) Fiscal Campus São Francisco do Sul</p> |
|---|--|
