



## **ANEXO X**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR**

#### **PREGÃO ELETRÔNICO SRP Nº 97 / 2023**

#### **Processo Administrativo nº 23476.000747/2023-71**

**Objeto:** Fornecimento de refeições preparadas 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 nº 61 / 2023**, 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).**

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



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

2.2.1. A pontuação sobre a qualidade dos serviços será medida de 0 (zero) e 10 (dez).

2.2.2 Nota 10 (dez) é o serviço prestado com máxima eficiência e qualidade.

2.2.3 Nota 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.



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

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 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.



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

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 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



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

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.
<b>INDICADOR g) Qualidade no fornecimento dos itens da Lanchonete (avaliação público usuário)</b>	
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:** nº xx/20xx

**Fiscalização do Contrato:**

**Fiscal:** xxxxxxxx - xxxxxxxxxxxx - Siape xxxxxxxx



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

**Substituta da Fiscal:** xxxxxxxx - xxxxxxxxxxxx - Siape xxxxxxxx

**Empresa Contratada:** xxxxxxxx

**E-mail:** xxxxxxxx

**Contatos:** xxxxxxxx

**Mês de referência:** xx/20xx

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 do RESTAURANTE.

Descrição	Pontuação (0 a 10)
1. Higiene da linha de servir as refeições	
2. Apresentação dos alimentos	
3. Sabor dos alimentos	
4. Gosto dos temperos	
5. Apresentação das saladas	
6. Apresentação das carnes (bovina, frango, peixe, suína)	
7. Apresentação dos acompanhamentos (massas/empadão/farofa)	
8. Apresentação do arroz e do feijão	
9. Qualidade dos temperos disponibilizados (sal, vinagre)	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços.	
Pontuação Média	



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

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

**Campus:** São Francisco do Sul

**Nº Contrato:** nº xx/20xx

**Fiscalização do Contrato:**

**Fiscal:** xxxxxx - xxxxxxxx - Siape xxxxxx

**Substituta da Fiscal:** xxxxx - xxxxxxxx - Siape xxx

**Empresa Contratada:** xxxxx

**Telefone:** xxxxxxxx

**E-mail:** xxxxxxxx

**Contatos:** xxxxxxxx

**Mês de referência:** xx/20xx

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



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

**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	
4. Qualidade dos alimentos comercializados	
5. Variedade de bebidas comercializadas	
6. Qualidade das bebidas comercializadas	
7. Variedade de molhos disponibilizados (maionese, mostarda, catchup)	
8. Qualidade do atendimento dos funcionários	

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços.

---

---

Pontuação Média	
-----------------	--

**Formulário C: Pesquisa de satisfação - Qualidade dos serviços prestados (avaliação pela fiscalização do contrato)**

**Campus:** São Francisco do Sul

**Nº Contrato:** nº xx/20xx

**Fiscalização do Contrato:**

**Fiscal:** xxxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxx - Siape xxxxxx

**Substituta da Fiscal:** xxxxxxxxxxx - xxxxxxxxxxx - Siape xxxxxx

**Empresa Contratada:** xxxxxxxxxxx





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

<b>Endereço:</b> xxxxxxxxxxxxxxxx	
<b>Telefone:</b> xxxxxxxxxxxxxxxx	
<b>E-mail:</b> xxxxx	
<b>Contatos:</b> xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	
<b>Mês de referência:</b> xx/20xx	
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	
<b>Pontuação Média</b>	

### 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	
---	--



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

	Pagamento devido
De 8,6 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 8,5 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.

**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.

São Francisco do Sul, xx/xx/20xx	São Francisco do Sul, xx/xx/20xx
_____	_____ xxxxxxx xxxxxxx - Siape xxxxx IFC - <i>Campus</i> São Francisco do Sul



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

Preposto da Empresa	
	<p>São Francisco do Sul, xx/xx/20xx</p> <p>_____</p> <p>XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX - Siape XXXXXXX IFC - <i>Campus</i> São Francisco do Sul</p>