



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

**ANEXO VII – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)  
PREGÃO ELETRÔNICO 06/2018**

**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 06/2018 e de seus demais anexos.

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

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade:

- a) **Pontualidade no fornecimento das refeições;**
- b) **Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;**
- c) **Higienização do Ambiente;**
- d) **Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;**
- e) **Qualidade dos serviços prestados (avaliação público usuário).**

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

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

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

<b>INDICADOR 1 – Pontualidade no fornecimento das refeições</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Obter constância e pontualidade no fornecimento da alimentação escolar
Meta a cumprir	Nenhum atraso no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de dias de atraso.
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Verificação diária e apontamento mensal
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

	referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 dia = 16 Pontos 2 dias = 12 Pontos 3 dias = 8 Pontos 4 dias = 4 Pontos 5 ou mais dias = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Será considerado somente a lacuna temporal estabelecida contratualmente, se a empresa oferecer o serviço por período superior ao pactuado, não será considerado como ocorrência.

<b>INDICADOR 2 - Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar a eficiência com que o prestador atende aos chamados dentro do prazo hábil e assim, evitar que quaisquer impedimentos de cunho técnico no fornecimento da alimentação.
Meta a cumprir	Até 24 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	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registradas no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 24 horas para o atendimento = 20 Pontos Entre 24 horas e 1 minuto até 48 horas = 15 Pontos Entre 48 horas e 1 minuto até 72 horas = 10 Pontos Entre 72 horas ou mais de atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

<b>INDICADOR 3 – Higienização do Ambiente;</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mensurar o nível de higienização do ambiente onde estão sendo servida a alimentação de alunos e servidores. (Ex: Mesas, pisos, talheres ou utensílio com resíduos alimentares antes do almoço e



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

	até 4 horas após o término do horário de almoço.)
Meta a cumprir	Nenhum apontamento durante o mês.
Instrumento de medição	Verificação pelo fiscal em dias alternados no mínimo 1 (uma) vez por semana,
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros físico ou eletrônico (SIPAC).
Periodicidade	Semanal com registro 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 = 20 Pontos 1 dia = 16 Pontos 2 dias = 12 Pontos 3 dias = 8 Pontos 4 dias = 4 Pontos 5 ou mais dias = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	

<b>INDICADOR 4 – Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir os padrões de qualidade, higiene e segurança aos servidores da contratada e qualidade dos serviços prestados aos usuários.
Meta a cumprir	Nenhum apontamento durante o mês.
Instrumento de medição	Verificação pelo fiscal em dias alternados no mínimo 1 (uma) vez por semana,
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros físico ou eletrônico (SIPAC).
Periodicidade	Semanal com registro 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 = 20 Pontos 1 dia = 16 Pontos 2 dias = 12 Pontos 3 dias = 8 Pontos 4 dias = 4 Pontos 5 ou mais dias = 0 Pontos



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

Sanções	Ver item 3.2
Observações	

INDICADOR 5 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Alimentação Escolar
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 20 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS LIMPEZA E CONSERVAÇÃO		
Órgão/Unidade: Instituto Federal Catarinense – Campus Videira		
Nº Contrato: xxx/201x		
Gestor/Responsável: xxxxxx		
Contratada:xx	Mês de referência: xxxx	
Legenda do Grau de Satisfação: <b>O</b> = Ótimo <b>B</b> = Bom <b>R</b> = Regular <b>I</b> = Insatisfatório <b>N</b> = Não se aplica/Não sei responder		
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Higiene e Comportamento		
Uniformes	Os manipuladores de alimentos encontram-se devidamente uniformizados, seja na preparação ou reposição de alimentos no buffet.	
Talheres e Louças	Os talheres e louças encontram-se limpos e íntegros para utilização durante as refeições.	



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

Comportamento	Os manipuladores encontram-se barbeados. Possuem unhas curtas e sem esmalte. Não utilizam adornos, não comem ou fumam, dentro da área de manipulação/preparação de alimentos			
Qualidade no atendimento				
Colaboradores prestativos	Colaboradores da contratada ao serem solicitados pelos clientes são atenciosos e prestativos, buscam resolver os problemas			
Agilidade no atendimento	Colaboradores da contratada negam atendimento e são ágeis ao desenvolvê-lo			
Qualidade da Alimentação				
Divulgação do Cardápio	Cardápio amplamente divulgado aos comensais em ambiente externo ao refeitório			
Cumprimento do Cardápio	Cardápio divulgado foi efetivamente servido			
Qualidade dos alimentos	As preparações expostas para consumo são adequadamente apresentadas, tendo aparência e sabor satisfatórios.			
Horário de Atendimento				
Refeitório	O refeitório encontra-se aberto e com refeições disponíveis de xx: xx hs até xx:xx hs.			
Cantina	A cantina encontra-se aberta e com refeições disponíveis de xx: xx hs até xx:xx hs.			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.				
<hr/>				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].	
D – Pontuação Total (**)	
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 20. [(O+B)x20]	

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

**3.1** As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

**3.1.1** A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”.
------------------------------	---

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

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido
De 91 a 100 pontos	0% de sobretaxa
De 81 a 90 pontos	3% de sobretaxa
De 71 a 80 pontos	6% de sobretaxa
De 61 a 70 pontos	9% de sobretaxa
De 51 a 60 pontos	12% de sobretaxa
Abaixo de 51 pontos	15% de sobretaxa e recomenda-se a abertura de processo administrativo

**3.3** A sobretaxa, quando houver, será aplicada sobre o valor do aluguel do mês a que corresponde o IMR.

**3.4** A avaliação Abaixo de 51 pontos por três vezes motivarão a rescisão do contrato.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Videira

**4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS**

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
<b>1 – Pontualidade no fornecimento das refeições</b>	Sem ocorrências	20	
	1 dia de atraso	16	
	2 dias de atraso	12	
	3 dias de atraso	8	
	4 dias de atraso	4	
	5 ou mais dias de atraso	0	
<b>2 – Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;</b>	Até 24 horas para o atendimento	20	
	Entre 24 horas e 1 minuto até 48 horas	15	
	Entre 48 horas e 1 minuto até 72 horas	10	
	72 horas ou mais de atraso	0	
<b>3 – Higienização do Ambiente;</b>	Sem ocorrências	20	
	1 dia	16	
	2 dias	12	
	3 dias	8	
	4 dias	4	
	5 ou mais dias	0	
<b>4 – Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;</b>	Sem ocorrências	20	
	1 dia	16	
	2 dias	12	
	3 dias	8	
	4 dias	4	
	5 ou mais dias	0	
<b>5 – Qualidade dos serviços prestados (avaliação público usuário)</b>	Conforme resultado da pesquisa	0 - 20	
<b>Pontuação Total do Serviço</b>			

Assinatura Preposto(a)	Assinatura Fiscal do Contrato
------------------------	-------------------------------