

Instrumento Medição de Resultados - IMR 1/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
1/2023	257005-CENTRO NACIONAL DE PRIMATAS	CARLA TATHIANI COSTA SABOIA	03/11/2023 10:50 (v 0.12)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
II - compra, inclusive por encomenda/Bens de consumo	90055/2023	25208.002799/2023-78

1. DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta critérios de avaliação da qualidade do serviço prestado, identificando indicadores, metas, mecanismo de cálculo, forma de acompanhamento e eventual não atendimento ou cumprimento das obrigações da contratada.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato nº xxx/xxx , Termo de Referência e anexos.

2. INDICADORES E METAS

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

- Pontualidade na entrega do serviço;
- Tempo de resposta às solicitações eventuais do CONTRATANTE;
- Uso de uniformes, EPI e asseio dos colaboradores;
- Higiene e limpeza dos materiais e utensílios utilizados;
- Atendimento ao cardápio previamente acordado para o evento;
- Satisfação do usuário - qualidade do serviço prestado;
- Satisfação do usuário - qualidade do produto oferecido.

2.2. Tabelas a serem utilizadas:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 -SEGES/MPDG	
PROCESSO 25208.002799/2023-78 - SERVIÇOS DE BUFFET	
INDICADOR: Pontualidade na entrega do serviço	
Finalidade	Prevenir atrasos eventuais
Meta a cumprir	Cumprir os horários estabelecidos em contrato e no prévio agendamento do evento
Instrumento de medição	Conferência e registro formal do horário de chegada e de início da entrega do serviço
Forma de acompanhamento	Servidor designado para este contrato.
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de pontualidade na entrega, quantidade de horas de atraso ou ainda inexecução do serviço.
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	sem ocorrência = 100% nota com ocorrência = reduz percentual
Ocorrências	atraso até uma hora = 9
	atraso até duas horas = 7
	não compareceu = 0
INDICADOR: Tempo de resposta às solicitações eventuais do CONTRATANTE	
Finalidade	Mensurar a eficiência com que a CONTRATADA atende os chamados e solicitações 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 solicitação (via e-mail ou telefone)
Forma de acompanhamento	Servidor designado para este contrato.
Periodicidade	Solicitações prévias ao evento agendado ou eventuais.
Mecanismo de cálculo	Verificação de atendimento e cumprimento de solicitações encaminhadas para a empresa. Ou ainda, registrar não atendimento ao pedido.
Início da vigência	Após assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	atendimento eficiente e adequado = 100% nota inadequado = reduz percentual
Ocorrências	Após 72 h e até 96 h = 9
	Após 96 h e até 120 h = 8
	Após 120 h e até 144 h = 7 com justificativa
	Não atendimento do pedido = 0
INDICADOR: Uso de uniformes, EPI e asseio dos colaboradores	
Finalidade	Garantir a utilização e /ou uso de uniformes, EPIs e a apresentação asseada dos funcionários (as) da CONTRATADA.
Meta a cumprir	Funcionários uniformizados e com boa apresentação.
Instrumento de medição	Observação e registro se for o caso.

Forma de acompanhamento	No local do evento
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de incoformidades nos uniformes, EPI e apresentação asseada dos funcionários (as).
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	sem ocorrência = 100% nota com ocorrência = reduz percentual
Ocorrências	sem uso de uniforme = 9
	sem uso de uniforme , sem uso de epi = 8
	apresentação : uniforme ou vestimenta sujas , cabelo solto = 9
INDICADOR: Higiene e limpeza dos materiais e utensílios utilizados	
Finalidade	Garantir que a empresa faça uso de utensílios e materiais limpos, higienizados e em boas condições de uso
Meta a cumprir	Materiais de qualidade e resistentes, utensílios limpos sem apresentar sujidades ou desgaste.
Instrumento de medição	Conferência e registro formal e /ou fotográfico da ocorrência durante a execução do serviço
Forma de acompanhamento	No local do evento
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de inconformidades registradas.
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	sem ocorrência = 100% nota com ocorrência = reduz percentual
Ocorrências	Toalhas, louças, apresentam qualidade inferior ao contratado (rasgadas, amassadas, furados, trincados, sujos, manchados, etc) = 7
INDICADOR: Atendimento ao cardápio previamente acordado para o evento	
Finalidade	Garantir a execução do serviço integralmente como pactuado em contrato
Meta a cumprir	Fornecer itens de buffet conforme solicitado pelo CONTRATANTE
Instrumento de medição	Conferência e registro formal e/ou fotográfico dos itens servidos.
Forma de acompanhamento	No local do evento
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de inconformidades registradas.
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	sem ocorrência = 100% nota com ocorrência = reduz percentual
Ocorrências	não trouxe todos os itens acordados (1,2 ou 3)= 9
	substituiu itens sem prévio aviso = 7
	cardápio difere totalmente do contratado = 5
	Entregar alimento/ bebida fora do prazo de validade, mal acondicionados, refrigerados ou em quantidade ou qualidade inferior à prevista = 7
	Identificação de objetos estranhos aos alimentos (cabelo, insetos,etc)
INDICADOR: Satisfação - qualidade do serviço prestado	

Finalidade	Mensurar a qualidade do serviço prestado
Meta a cumprir	Atendimento de qualidade (cordialidade, pronto atendimento aos usuários)
Instrumento de medição	Formulário eletrônico de pesquisa de satisfação ao usuário
Forma de acompanhamento	Servidor designado para este contrato.
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de pontuação média atribuída pelos usuários
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	Notas: 9-10 =10; 8-9 =9; 7-8=8; 6-7=7; 5-6=6;4-5=5; abaixo de 5 = 0.
Ocorrências	Registradas no Formulário - atendimento ruim entre outros.
INDICADOR: Satisfação - qualidade do produto oferecido	
Finalidade	Mensurar a qualidade dos itens servidos.
Meta a cumprir	Fornecimento de alimentos e bebidas de boa qualidade, apresentação e sabor que atendam aos nossos usuários.
Instrumento de medição	Formulário eletrônico de pesquisa de satisfação ao usuário
Forma de acompanhamento	Servidor designado para este contrato.
Periodicidade	No dia do evento
Mecanismo de cálculo	Verificação de pontuação média atribuída pelos usuários
Início da vigência	No dia programado para o evento
Faixas de ajuste no pagamento	Notas: 9-10 =10; 8-9 =9; 7-8=8; 6-7=7; 5-6=6;4-5=5; abaixo de 5 = 0.
Ocorrências	Registradas no Formulário - produto de baixa qualidade, gosto ruim, cheiro ruim, e outros.
	Identificação de objetos estranhos aos alimentos (cabelo, insetos,etc)

3. PESQUISA SATISFAÇÃO USUÁRIO

3.1. Serão feitas pesquisas de satisfação aos usuários do serviço e do fiscal do contrato para mensurar se o serviço oferecido atende de forma adequada ao solicitado pelo Centro Nacional de Primatas.

FORMULÁRIO - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO (fiscalização)		
Contrato nº xx /20xx		
Empresa contratada: contato:		
Fiscal do contrato ; xxxxxxxxxxxxxx Fiscal substituto: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		
Mês de Referência/Evento:		
Descrição	Ocorrência	Pontuação
Pontualidade no fornecimento do serviço		
Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante		
Apresentação do buffet		
Uso de uniformes, EPI e asseio dos colaboradores		
Higiene e limpeza dos materiais e utensílios utilizados		

Atendimento ao cardápio previamente acordado para o evento		
Relato de ocorrências:		
Pontuação média		

FORMULÁRIO - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO (Usuário)		
Contrato nº xx /20xx		
Empresa contratada:		
contato:		
Fiscal do contrato ; xxxxxxxxxxxxxx		
Fiscal substituto: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		
Mês de Referência/Evento:		
Descrição	Ocorrência	Pontuação
Apresentação do buffet		
Sabor do alimentos		
Qualidade dos alimentos fornecidos		
Qualidade das bebidas fornecidas		
Higiene e limpeza dos materiais e utensílios utilizados		
Qualidade do atendimento dos funcionários		
Pontuação média		
Ocorrências/Observações/Sugestões:		

4. PONTUAÇÃO E PAGAMENTO

4.1. A pontuação total atribuída será a média total das pontuações:

Média = Média Formulário fiscalização + média formulário usuário

4.2. Os pagamentos devidos, relativos ao serviço oferecido, devem ser ajustados pela pontuação total média do serviço:

Faixas de pontuação	Pagamento devido
De 8,6 a 10 pontos	Sem desconto no valor da nota fiscal
De 8,1 a 8,5 pontos	1% de desconto no valor da nota fiscal
De 7,1 a 8 pontos	2% de desconto no valor da nota fiscal
De 6,1 a 7 pontos	3% de desconto no valor da nota fiscal
De 5,1 a 6 pontos	5% de desconto no valor da nota fiscal
Abaixo de 5,1	10% de desconto no valor da nota fiscal e recomenda-se abertura de processo para apuração das medidas cabíveis.

4.3. A avaliação com pontuação média abaixo de 5,1 pontos, em 3 eventos consecutivos ou alternados, poderá ensejar em rescisão de contrato.

5. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

CARLA TATHIANI COSTA SABOIA

Agente de contratação