

ANEXO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. Objetivo

O presente Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos e quantitativos para avaliação da qualidade dos serviços de coffee break prestados pela CONTRATADA, possibilitando o acompanhamento da execução contratual e eventual aplicação de glosas por descumprimento das obrigações assumidas.

2. Indicadores de Desempenho

Indicador	Meta	Faixa de Tolerância	Pontuação	Atendido (SIM/NÃO)
Pontualidade na montagem	Serviço montado até o horário definido	Atraso máximo de 15 minutos	20 pontos	
Quantidade suficiente dos itens	Atendimento integral ao quantitativo solicitado	Sem falta de itens essenciais	20 pontos	
Qualidade e conservação dos alimentos	Produtos frescos, dentro da validade e adequados ao consumo	Sem inconformidades	20 pontos	
Reposição durante o evento	Reposição contínua dos alimentos e bebidas	Sem interrupção relevante	15 pontos	
Higiene e apresentação	Limpeza, organização e adequada apresentação	Sem inconformidades relevantes	15 pontos	
Equipe mínima exigida	Disponibilização mínima de 2 garçons e apoio necessário	Admite-se ausência excepcional de 1 profissional	10 pontos	

Pontuação máxima: 100 pontos.

3. Critérios de Avaliação

Faixa de Pontuação	Resultado
90 a 100 pontos	Execução satisfatória
70 a 89 pontos	Execução parcialmente satisfatória
Abaixo de 70 pontos	Execução insatisfatória

4. Glosas Aplicáveis

Ocorrência	Glosa sobre o valor do evento
Atraso superior a 15 minutos	5%
Falta de itens alimentícios previstos no cardápio	10%
Quantidade insuficiente de alimentos ou bebidas	10%
Falta de reposição durante o evento	5%
Ausência da equipe mínima exigida	5%
Problemas de higiene ou conservação dos alimentos	15%
Descumprimento de normas sanitárias	até 20%
Não fornecimento de utensílios/material necessário	5%

As glosas poderão ser aplicadas cumulativamente, observado o contraditório e a ampla defesa.

5. Forma de Acompanhamento

A fiscalização do contrato realizará a avaliação da execução ao término de cada evento, mediante checklist e registro das ocorrências verificadas.

O resultado da avaliação servirá de base para o recebimento dos serviços, aplicação de glosas e eventual adoção de medidas administrativas previstas contratualmente.

6. Disposições Gerais

A aplicação do IMR não exclui a possibilidade de aplicação das demais penalidades previstas no contrato e na legislação vigente, especialmente nos casos de reincidência ou inexecução parcial ou total do objeto.