

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

Contratação de empresa especializada na elaboração e fornecimento, sob demanda, de alimentos do tipo coffee break e coquetel volante (sem bebida alcoólica) a participantes de eventos institucionais, a autoridades em visita ao Tribunal e a desembargadores nas sessões do Tribunal Pleno, Conselho Especial, Câmaras e Turmas realizadas pelo TJDFT.

1. FINALIDADE

O preço fixado em contrato para a prestação dos serviços refere-se à execução com máxima qualidade, em conformidade com o Termo de Referência e demais instrumentos do contrato.

Assim, a execução contratual que atenda aos objetivos contratados com qualidade inferior ao padrão exigido, ainda que parcialmente, importará:

- a) pagamento proporcional pelo realizado, por meio de desconto (glosa) calculado conforme este IMR; e/ou
 - b) aplicação de multa por infração, quando verificado descumprimento de obrigação contratual, conforme tabelas específicas do Termo de Referência.
-

2. META

Alcançar 100% das entregas de coffee break, coquetel e fornecimentos ao Salão de Chá dentro dos padrões de qualidade esperados, atendendo integralmente aos requisitos estabelecidos no contrato e no Termo de Referência.

3. ESTRUTURA DO INSTRUMENTO (EIXOS DE AVALIAÇÃO)

O IMR será composto por dois eixos complementares:

I – Avaliação Operacional (Fiscal do Contrato) – NAO

Baseada:

- na execução do serviço contratado;
- na verificação de conformidade técnica;
- no registro de ocorrências por entrega, conforme este IMR.

II – Avaliação do Nível de Serviço (Pesquisa de Satisfação) – NPS

Baseada:

- em pesquisa de satisfação voluntária com usuários do serviço (convidados e participantes de eventos e usuários do Salão de Chá);
- na percepção do serviço recebido (qualidade, atendimento, apresentação etc.).

4. PERIODICIDADE

As ocorrências serão registradas **por entrega e consolidadas mensalmente** para fins de apuração:

- da Nota de Avaliação Operacional (NAO);
- da Nota da Pesquisa de Satisfação (NPS);
- da Nota Final Mensal (NFM);
- e do percentual de glosa aplicável.

5. AVALIAÇÃO OPERACIONAL (FISCAL) – NAO

5.1 Unidade de medição

A Avaliação Operacional será realizada com base nas entregas/fornecimentos executados, abrangendo:

- serviços prestados em eventos institucionais (coffee break/coquetel);
- fornecimentos destinados ao Salão de Chá.

5.2 Definição de “entrega” (incidência)

Para fins deste IMR, considera-se entrega todo fornecimento efetivo de alimentos, bebidas e/ou itens de serviço (louças, utensílios, equipamentos e outros componentes vinculados), realizado pela Contratada em atendimento às demandas do contrato, inclusive:

- a) fornecimentos destinados a eventos institucionais; e
- b) fornecimentos destinados ao Salão de Chá.

A entrega corresponde ao atendimento integral da demanda registrada pela Contratante. As atividades de montagem, reposição e complementação realizadas no âmbito do mesmo atendimento integram uma única entrega, não caracterizando nova entrega para fins de pontuação, ainda que ocorram em momentos distintos.

5.3 Escala de gravidade e pontuação (1 a 4)

Cada ocorrência registrada será pontuada de acordo com a gravidade observada:

- **1 ponto – Falha leve:** inadequações de baixa gravidade, sem impacto relevante;
- **2 pontos – Falha moderada:** inadequações com impacto pontual na execução;
- **3 pontos – Falha grave:** impacto direto na qualidade, regularidade ou conformidade;
- **4 pontos – Falha gravíssima:** situações críticas, incluindo risco sanitário, fornecimento de alimento impróprio ou potencial dano relevante.

O Fiscal do Contrato deverá registrar evidências sempre que possível (fotos, registros, checklist e comunicações).

5.4 Quadro de ocorrências operacionais (registro mensal)

Item	Ocorrência / não conformidade	Tipo (E/SC)	Incidência	Pontos
1	Entrega em condições inadequadas de limpeza e/ou higiene (alimentos, recipientes, utensílios ou local de serviço)		Por entrega	3
2	Atraso no fornecimento de até 30 minutos do horário formalmente demandado para início do atendimento.		Por entrega	1
3	Atraso no fornecimento entre 31 e 59 minutos do horário formalmente demandado para início do atendimento.		Por entrega	2
4	Entrega em desacordo com o cardápio aprovado/pedido autorizado (substituição não autorizada, ausência de itens ou divergência relevante)		Por entrega	3
5	Entrega sem apresentação adequada (organização, identificação e alérgenos, quando aplicável)		Por entrega	1
6	Fornecimento de alimento impróprio para consumo (validade vencida, deterioração, odor/aspecto incompatível ou temperatura insegura)		Por entrega	4
7	Fornecimento em quantidade inferior ao demandado (alimentos e/ou bebidas), conforme pedido/ordem de serviço e anexos de quantitativos aplicáveis		Por entrega	3
8	Não disponibilização de materiais/utensílios/equipamentos indispensáveis ao serviço.		Por entrega	3
9	Bebidas fora do padrão definido no TR (sucos aguados, marcas inadequadas etc.)		Por entrega	2

Item	Ocorrência / não conformidade	Tipo (E/SC)	Incidência	Pontos
10	Descumprimento de requisitos de peso/tamanho/quantidade/temperatura/validade		Por entrega	3
11	Equipe de apoio insuficiente ou ausência de profissional obrigatório (garçons, copeiros, maître etc.), conforme quantitativos mínimos.		Por entrega	3

Legenda: E = Evento | SC = Salão de Chá.

Obs.: Para fins do item 8, consideram-se itens indispensáveis aqueles previstos no TR e/ou solicitados no pedido, tais como toalhas, pratos, copos, talheres, louças, pratarias, gelo, guardanapos, caixas térmicas e equipamentos necessários ao serviço.

5.5 Totalização mensal dos pontos operacionais

Ao final do mês, o Fiscal do Contrato apurará o Total de Pontos Operacionais do Mês, resultante do somatório dos pontos atribuídos às ocorrências registradas.

Para fins de apuração da **Avaliação Operacional (NAO)**, o somatório de pontos decorrentes das ocorrências registradas **em uma mesma entrega** ficará limitado ao **máximo de 6 (seis) pontos**, ainda que sejam identificadas mais de uma não conformidade.

O limite de pontuação por entrega **não afasta o registro integral das ocorrências verificadas**, nem a adoção de providências administrativas cabíveis, quando aplicável.

5.6 Conversão de pontos em Nota Operacional (NAO)

Tabela 2 – Conversão Pontos Operacionais → NAO

Total de pontos no mês	NAO
0	10
1 a 3	9
4 a 6	8
7 a 9	7
10 a 12	6
13 a 15	5
16 a 18	4
19 a 21	3
22 a 24	2
≥ 25	1

A NAO apurada integrará o Relatório Mensal do Fiscal e será utilizada na composição da Nota Final Mensal (NFM).

6. AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO (PESQUISA DE SATISFAÇÃO) – NPS

6.1 Periodicidade e metodologia

A avaliação do nível de serviço será realizada por meio de formulário eletrônico de avaliação de eventos adotado pelo TJDF-T, com participação **voluntária** dos usuários, devendo conter bloco específico de avaliação do serviço de buffet.

O referido bloco deverá contemplar itens avaliativos com atribuição de nota de 1 (um) a 10 (dez), incluindo, no mínimo: qualidade dos alimentos; temperatura dos alimentos e bebidas; apresentação/organização do buffet; atendimento/condição da equipe. Deverá ser disponibilizado campo para comentários/sugestões, podendo ser incluídos itens complementares a critério da Contratante.

6.2 Universo da pesquisa

A pesquisa será aplicada aos usuários do serviço de buffet, considerando dois contextos:

I – serviços prestados em **eventos institucionais** (autoridades, convidados, participantes e demais usuários atendidos); e

II – serviços prestados no **Salão de Chá**, utilizado rotineiramente no âmbito do TJDF-T.

A participação ocorrerá de forma **voluntária**, observadas as seguintes diretrizes:

- a) nos eventos, o formulário será divulgado preferencialmente durante o evento ou em período imediatamente posterior;
- b) no Salão de Chá, o formulário permanecerá disponível de forma contínua para avaliações ao longo do mês.

O Fiscal do Contrato consolidará mensalmente os resultados obtidos e encaminhará, até o 5º dia útil do mês subsequente, o Relatório Consolidado Mensal da Pesquisa de Satisfação.

6.3 Escala de avaliação

Tabela 3 – Escala de satisfação (1 a 10)

Conceito	Nota
Péssimo	1
Ruim	2 a 3
Regular	4 a 5

Conceito	Nota
Satisfatório	6 a 7
Bom	8
Ótimo	9
Muito satisfeito	10

Notas inferiores a 5 (cinco) deverão, sempre que tecnicamente possível, ser acompanhadas de justificativa no formulário.

6.4 Apuração da Nota da Pesquisa de Satisfação (NPS)

6.4.1 Forma de cálculo

A Nota da Pesquisa de Satisfação (NPS) corresponderá à nota consolidada mensal atribuída pelos usuários aos itens do bloco de avaliação do buffet, a partir do formulário “pesquisa de satisfação de eventos” adotado pelo TJDFT, apurada automaticamente pelo sistema e consolidada pelo Fiscal do Contrato.

6.4.2 Amostra mínima

A NPS somente será utilizada para composição da Nota Final Mensal (NFM) quando houver, no mês de referência, mínimo de 3 (três) respostas válidas.

Não atingido o mínimo, os resultados serão registrados apenas para fins qualitativos, não compondo nota no mês.

6.4.3 Respostas válidas

Para fins de apuração da NPS, serão consideradas respostas válidas aquelas que:

- contenham notas atribuídas dentro da escala prevista (1 a 10); e
- contenham o preenchimento do bloco de avaliação do buffet, com no mínimo dois dos itens avaliados.

6.5 Classificação do Nível de Satisfação

Tabela 4 – Classificação do resultado (NPS)

Resultado	Intervalo da NPS
Muito satisfeito / ótimo / bom	$NPS \geq 8,0$
Satisfatório	6,0 a 7,9
Regular	4,0 a 5,9
Ruim	2,0 a 3,9
Péssimo	1,0 a 1,9

7. COMPOSIÇÃO DA NOTA FINAL MENSAL (NFM)

7.1 Definições

- **NAO:** nota operacional apurada pelo Fiscal do Contrato (Seção 5);
- **NPS:** nota da pesquisa de satisfação (Seção 6);
- **NFM:** nota final mensal usada para definir glosa.

7.2 Regra de cálculo

A Nota Final Mensal (NFM) será apurada conforme:

a) quando houver 3 ou mais respostas válidas no mês:

$$\text{NFM} = (\text{NPS} + \text{NAO}) \div 2$$

b) quando houver menos de 3 respostas válidas no mês:

$$\text{NFM} = \text{NAO}$$

8. APLICAÇÃO DE DESCONTO (GLOSA) POR DESEMPENHO MENSAL

8.1 Base de aplicação

A NFM constituirá a base para aplicação de desconto (glosa) sobre o **valor faturado no mês**.

8.2 Tabela de glosa

Tabela 5 – Nota Final Mensal (NFM) x Glosa

Nota Final Mensal (NFM)	Classificação	Percentual de glosa
NFM ≥ 8,0	Muito satisfeito / ótimo / bom	0%
6,0 a 7,9	Satisfatório	3%
4,0 a 5,9	Regular	6%
2,0 a 3,9	Ruim	8%
1,0 a 1,9	Péssimo	10% (máximo)

8.3 Forma de cálculo da glosa

Glosa (R\$) = Valor faturado no mês (R\$) × Percentual de glosa

O Fiscal do Contrato deverá registrar:

- NFM apurada;
- percentual aplicável;
- valor da glosa (R\$);
- evidências e justificativas.

8.4 Registro e formalização

A aplicação do desconto (glosa) deverá ser motivada e formalizada no processo administrativo, com juntada mínima de:

- a) Relatório Mensal do Fiscal;
- b) consolidação da pesquisa de satisfação do mês (quando aplicável);
- c) registros operacionais de fiscalização (checklist, evidências, ocorrências);
- d) memória de cálculo da glosa.

9. MULTAS POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL (INFRAÇÕES)

A glosa por desempenho mensal **não substitui** multas e demais sanções por descumprimento de obrigações contratuais.

10. APÊNDICES

APÊNDICE I – INSTRUMENTO OPERACIONAL (NAO): REGISTRO E CONVERSÃO

Contrato de Serviços de Buffet – TJDFT (Eventos e Salão de Chá)

1. Finalidade

Padronizar o registro de ocorrências operacionais por entrega e a apuração mensal da **Nota de Avaliação Operacional (NAO)**, para fins do IMR.

2. Quadro de Registro de Ocorrências Operacionais (por entrega)

Item	Ocorrência / não conformidade	Tipo (E/SC)	Incidência	Pontos
1	Entrega em condições inadequadas de limpeza e/ou higiene (alimentos, recipientes, utensílios ou local de serviço)		Por entrega	3
2	Atraso no fornecimento de até 30 minutos		Por entrega	1
3	Atraso no fornecimento entre 31 e 59 minutos		Por entrega	2
4	Entrega em desacordo com o cardápio aprovado/pedido autorizado (substituição não autorizada, ausência de itens ou divergência relevante)		Por entrega	3
5	Entrega sem apresentação adequada (organização, identificação e alérgenos, quando aplicável)		Por entrega	1
6	Fornecimento de alimento impróprio para consumo (validade vencida, deterioração, odor/aspecto incompatível ou temperatura insegura)		Por entrega	4
7	Fornecimento em quantidade inferior ao demandado (alimentos e/ou bebidas), conforme pedido/ordem de serviço e anexos de quantitativos aplicáveis		Por entrega	3
8	Não disponibilização de materiais/utensílios/equipamentos indispensáveis ao serviço.		Por entrega	3
9	Bebidas fora do padrão definido no TR (sucos aguados, marcas inadequadas etc.)		Por entrega	2
10	Descumprimento de requisitos de peso/tamanho/quantidade/temperatura/validade		Por entrega	3
11	Equipe de apoio insuficiente ou ausência de profissional obrigatório (garçons, copeiros, maître etc.), conforme quantitativos mínimos.		Por entrega	3

Legenda: E = Evento | SC = Salão de Chá

Obs.: Para fins do item 8, consideram-se itens indispensáveis aqueles previstos no TR e/ou solicitados no pedido, tais como toalhas, pratos, copos, talheres, louças, pratarias, gelo, guardanapos, caixas térmicas e equipamentos necessários ao serviço.

TOTAL DE PONTOS OPERACIONAIS (EVENTOS): _____
TOTAL DE PONTOS OPERACIONAIS (SALÃO DE CHÁ): _____
TOTAL GERAL DE PONTOS NO MÊS: _____

3. Conversão: Total de pontos no mês → NAO

Total de pontos operacionais no mês	NAO
0	10
1 a 3	9
4 a 6	8
7 a 9	7
10 a 12	6
13 a 15	5
16 a 18	4
19 a 21	3
22 a 24	2
≥ 25	1

APÊNDICE II – RELATÓRIO MENSAL DO FISCAL (IMR) – MODELO

Contrato de Serviços de Buffet – TJDFE (Eventos e Salão de Chá)

1. Identificação

Mês/ano de referência: /_

Processo SEI nº: _____

Contrato nº: _____

Contratada: _____

Fiscal do Contrato: _____

Gestor do Contrato: _____

2. Pesquisa de Satisfação (NPS) – formulário institucional TJDFE

2.1 Respostas válidas no mês

Origem	Respostas válidas
Eventos	_____
Salão de Chá	_____
Total	_____

Amostra mínima atingida (≥ 3 respostas válidas)?

☐ Sim ☐ Não

2.2 Nota da Pesquisa de Satisfação (NPS)

NPS do mês (0 a 10): _____

Síntese qualitativa (elogios/críticas/sugestões):

3. Avaliação Operacional (NAO) – Fiscal do Contrato

3.1 Pontuação operacional do mês

Total de pontos operacionais – Eventos: _____

Total de pontos operacionais – Salão de Chá: _____

Total geral de pontos no mês: _____

3.2 Nota Operacional (NAO)

Conforme Apêndice I:

NAO do mês (0 a 10): _____

Principais ocorrências/evidências do período:

4. Nota Final Mensal (NFM)

4.1 Regra aplicável no mês

☐ **Com amostra mínima:** $NFM = (NPS + NAO) / 2$

☐ **Sem amostra mínima:** $NFM = NAO$

4.2 Resultado

NFM apurada (0 a 10): _____

5. Aplicação de glosa (desconto)

5.1 Enquadramento

Percentual de glosa aplicável conforme tabela do IMR: _____ %

5.2 Cálculo

Valor faturado no mês (R\$): _____

Glosa do mês (R\$): _____

Fórmula: Glosa (R\$) = Valor faturado × Percentual

6. Conclusão do Fiscal

- ☐ Execução adequada
- ☐ Execução adequada com ressalvas
- ☐ Execução insatisfatória

Providências recomendadas (se aplicável):

- ☐ Notificação à contratada
 - ☐ Ajustes operacionais / reunião de alinhamento
 - ☐ Registro formal de ocorrência
 - ☐ Outras: _____
-

7. Assinaturas

Fiscal do Contrato: _____ Data: // _____

Gestor do Contrato: _____ Data: // _____