



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS**  
Campus Governador Valadares  
Diretoria de Administração e Planejamento  
Seção de Administração e Infraestrutura  
Avenida Minas Gerais, 5189 - Bairro Ouro Verde - CEP 35057-760 - Governador Valadares - MG  
(33) 3022-7800 - www.ifmg.edu.br

## **EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO 90007/2026**

### **ANEXO IV**

#### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

#### **SERVIÇOS CONTINUADOS MÃO DE OBRA EXCLUSIVA**

Objeto: O objeto da presente licitação é a contratação de serviços de empresa especializada em fornecimento de refeições na modalidade prato feito (com cardápio sugerido), sem balança, para os alunos selecionados no Programa Auxílio Alimentação e a concessão de espaço físico da Cantina Escolar para exploração comercial mediante comercialização de refeições e lanches no espaço da Cantina, adequando-se à estrutura existente do IFMG - Campus Gov. Valadares, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado anualmente, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus 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 90007/2026, 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 da Cantina;**
- d) Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;**
- e) Qualidade dos serviços prestados pela Cantina (avaliação público usuário);**

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

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 da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos De 1 a 5 dias = 9 Pontos De 6 a 10 dias = 8 Pontos De 11 a 15 dias = 7 Pontos De 16 a 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 em processo no SEI.
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.
Início da 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 da Cantina

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o nível de higienização e limpeza das instalações da Cantina (mesas, pisos, talheres ou utensílios com resíduos alimentares antes do almoço, balcão, cozinha, depósito, banheiros e demais ambientes que compõem a estrutura 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 (ambientes ou móveis com resíduos de sujeira).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos De 1 a 5 apontamentos = 9 Pontos De 6 a 10 apontamentos = 8 Pontos De 11 a 15 apontamentos = 7 Pontos De 16 a 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 dos apontamentos 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 nos uniformes, EPIs, e na apresentação asseada dos funcionários (as) da contratada.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos De 1 a 5 apontamentos = 9 Pontos De 6 a 10 apontamentos = 8 Pontos De 11 a 15 apontamentos = 7 Pontos De 16 a 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) Qualidade dos serviços prestados pela Cantina (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 da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.

Faixas de ajuste no pagamento	Pontuação entre 9,1 e 10 = 10 pontos Pontuação entre 8,1 e 9 = 9 pontos Pontuação entre 7,1 e 8 = 8 pontos Pontuação entre 6,1 e 7 = 7 pontos Pontuação entre 5,1 a 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.

**FORMULÁRIO: Pesquisa de satisfação semestral ou quando a pontuação do IMR for igual ou inferior a 25,5 - Qualidade dos serviços prestados pela Cantina (avaliação público usuário)**

Campus: Gov. Valadares	
Nº Contrato: xx/20xx	
Fiscalização do Contrato:	
Fiscal: xxx - SIAPE xxx	
Substituta da Fiscal: xxx - SIAPE xxx	
Empresa Contratada: xxxx	
E-mail: xxx	
Contatos: xxx	
Mês de referência: xx/20xx	
Pontuação entre 45,5 e 50 = 50 pontos Pontuação entre 40,5 e 45 = 45 pontos Pontuação entre 35,5 e 40 = 40 pontos Pontuação entre 30,5 e 35 = 35 pontos Pontuação entre 25,5 a 30 = 30 pontos Abaixo de pontuação 25 = 0 Pontos Observação: responda a pesquisa somente se for usuário (a) dos serviços.	
Descrição	Pontuação (0 a 50)
1. Higiene da linha de servir as refeições.	
2. Higiene das mesas e do ambiente.	

3. Apresentação dos alimentos comercializados.	
4. Sabor dos alimentos comercializados.	
5. Variedade dos alimentos comercializados.	
6. Qualidade dos alimentos comercializados.	
7. Variedade das bebidas comercializadas.	
8. Qualidade das bebidas comercializadas.	
9. Qualidade e variedade dos molhos (maionese, catchup) e temperos disponibilizados (sal, vinagre).	
10. Qualidade do atendimento dos funcionários.	
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços:	
Pontuação Média	

Obs.: este formulário de satisfação é uma sugestão, mas poderá ser adaptado pelo fiscal do contrato juntamente com a Diretoria de Administração.

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

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

Faixas de pontuação de qualidade dos serviços	Pagamento devido
De 43 a 50 pontos	100% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares.
De 40,5 a 42,5 pontos	99% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares.
De 35,5 a 40 pontos	98% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares.
De 30,5 a 35 pontos	97% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares.
De 25,5 a 30 pontos	95% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov.

	Valadares.
Abaixo de 25,5 pontos	90% do valor previsto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares e recomenda-se a abertura de processo administrativo para apuração de medidas cabíveis.

CONTROLE MENSAL DE OCORRÊNCIAS - PERÍODO: XXXX/ANO			
DATA	INDICADOR	PONTUAÇÃO	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA
	A	10	Sem ocorrências ou listar ocorrência
	B	10	Sem ocorrências ou listar ocorrência
	C	10	Sem ocorrências ou listar ocorrência
	D	10	Sem ocorrências ou listar ocorrência
	E	10	Sem ocorrências ou listar ocorrência
Total de pontos do IMR		50	

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviços	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De XX a XX pontos	X% do valor previsto	X,0
Valor devido por ordem de serviço – R\$ (valor da nota) * % (percentual apurado) = R\$		

3.2 Caso, no mês da avaliação, não haja nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Gov. Valadares, o percentual de desconto será aplicado no mês subsequente ou quando houver subsídio.

3.3 Os descontos não aplicados no meses anteriores por falta de fatura serão acumulados aos descontos das medições subsequentes.

3.4 A avaliação com pontuação abaixo de 25,5 pontos, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) vezes alternadas no prazo de 12 (doze) meses, poderá ensejar em rescisão do contrato.



Documento assinado eletronicamente por **Wilson Ambrósio Júnior, Chefe da Seção de Administração e Infraestrutura - Campus Governador Valadares**, em 06/05/2026, às 13:01, conforme Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **2713418** e o código CRC **61123481**.

23212.001756/2025-42	2713418v1
----------------------	-----------