



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS  
Campus Formiga**

**Diretoria de Administração e Planejamento  
Seção de Planejamento e Orçamento**  
Rua São Luiz Gonzaga, s/n - Bairro São Luiz - CEP 35570-000 - Formiga - MG  
3733228435 - www.ifmg.edu.br

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO 90005/2025**

**ANEXO V**

**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 Formiga, 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 90005/2025, 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) Pontualidade no pagamento do aluguel, energia e água;**
- c) Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante;**
- d) Higienização e limpeza das instalações da Cantina;**
- e) Uniformes, EPIs e Asseio no Trabalho;**
- f) 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**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 5 dias = 9 Pontos 10 dias = 8 Pontos 15 dias = 7 Pontos 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) Pontualidade no pagamento do aluguel, energia e água**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Obter pontualidade no pagamento das guias de aluguel, energia e água.

Meta a cumprir	Pagamento das guias com pontualidade.
Instrumento de medição	Constatação formal de conformidade do pagamento das guias e número de dias de atraso.
Forma de acompanhamento	Pela Diretoria de Administração e Planejamento através de consulta ao sistema SISGRU.
Periodicidade	Verificação mensal.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência.
Início da Vigência	A partir da data de vencimento das guias.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 dias atraso = 9 Pontos 10 dias atraso = 8 Pontos 15 dias atraso = 7 Pontos 20 dias atraso = 6 Pontos 21 ou mais dias de atraso = 0 Pontos
Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

### **INDICADOR c) Tempo de resposta às solicitações eventuais da contratante**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 d) Higienização e limpeza das instalações da Cantina**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 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) Uniformes, EPIs e Asseio dos funcionários (as)**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 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 f) Qualidade dos serviços prestados pela Cantina (avaliação público usuário)**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 MODELO: Pesquisa de satisfação - Qualidade dos serviços prestados pela Cantina (avaliação público usuário)**

<b>Campus:</b> Formiga
<b>Nº Contrato:</b> 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 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

Observação: responda a pesquisa somente se for usuário  
(a) dos serviços.

Descrição	Pontuação (0 a 10)
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 8,6 a 10 pontos	0% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga.
De 8,1 a 8,5 pontos	1% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga.
De 7,1 a 8 pontos	2% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga.
De 6,1 a 7 pontos	3% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga.
De 5,1 a 6 pontos	5% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga.
Abaixo de 5,1 pontos	10% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga e recomenda-se a abertura de processo administrativo para apuração de medidas cabíveis.

- 3.2 Caso, no mês da avaliação, não haja nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo IFMG Campus Formiga, 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 5,1 pontos, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) vezes alternadas no prazo de 12 (doze) meses, poderá ensejar em rescisão do contrato.

Formiga, 25 de julho de 2024.

23211.001028/2024-60	1984184v1
----------------------	-----------