



ANEXO VII – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90091/2025

PROCESSO Nº 23351.006395/2025-36

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

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 XX/2024 firmado a partir do Edital 90091/2025 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados através de registros (falhas) levantados pela fiscalização do contrato e reclamações feitas pelos servidores e prestadores de serviços da instituição, após apuração das ocorrências junto à contratada.

2.2. O registro das falhas será realizado mediante a inclusão de ocorrência formal junto ao livro de ocorrências do fiscal devidamente cadastrado no sistema SIG (ou equivalente que estiver em uso no ato do cadastro), com cópia para o preposto do contrato.

2.3. Apurada a desconformidade na prestação dos serviços será atribuído pontuação conforme tabela abaixo:

Item	Falhas	Pontos
1	Limpeza inadequada do local de trabalho	0,5 ponto por dia
2	Local de trabalho desorganizado	0,5 ponto por dia
3	Não cumprimento do Cardápio, das normas internas, Procedimento Operacionais Pradronizados (POP's)	0,5 ponto por dia
4	Não cumprimento das normas de boas práticas de manipulação e legislações vigentes	0,5 ponto por dia
5	Utilização inadequada de equipamentos, causando danos materiais	0,5 ponto por dia
6	Desperdício de materiais, produtos e gêneros alimentícios.	0,5 pontos por dia
7	Atraso e/ou falta de entrega de tarefa conforme solicitado	0,5 pontos por dia
8	Falta de coordenação da equipe e gerenciamento das atividades	0,5 ponto por dia



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

9	Não utilizar uniforme e EPIs ou em condições não adequadas (sujos)	0,5 ponto por dia
10	Não fornecer uniformes e EPIs	0,5 ponto por dia
11	Falta ou atraso de respostas a questionamentos (preposto)	0,5 ponto por dia
12	Atraso na entrega de documentação	0,5 ponto por dia
13	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto	0,5 pontos por dia
14	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato	0,5 pontos por dia
15	Reclamações do público usuário	0,5 ponto por dia
16	Atraso no pagamento de salários e benefícios	25 pontos por dia

2.4. Tais indicadores possuem a finalidade de mensurar o atendimento das exigências previstas nas especificações técnicas dos serviços estabelecidas no edital da licitação e seus anexos.

2.5. A periodicidade de aferição dos indicadores descritos deve ser **diária**, por amostragem, com mensuração mensal do resultado

2.6. O acompanhamento dos indicadores será realizado pela equipe de fiscalização com o devido registro no livro de ocorrências do contrato.

2.7. O mecanismo de cálculo se dará através da soma das ocorrências registradas no mês de referência.

2.8. A pontuação final avaliada mensalmente corresponderá a serviços de boa qualidade ou de baixa qualidade.

2.9. Para efeito de aplicação de glosas, serão atribuídos graus e respectivos percentuais incidentes as infrações, os quais incidirão sobre o valor contratual mensal vigente conforme tabela abaixo:

Soma total dos pontos	0 a 20 pontos	21 a 30 pontos	31 a 40 pontos	Acima de 40 pontos
Glosa (%)	0%	5%	7,5%	10%

3. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

PLANILHA DE AVALIAÇÃO E QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

Órgão/Unidade				
Nº do contrato				
Gestor Responsável				
Fiscais do contrato				
Contratada				
Mês de referência				
Item	Falhas	Pontos	Ocorrências mês	Pontuação (pontos * ocorrências)
1	Limpeza inadequada do local de trabalho	0,5 ponto por dia		
2	Local de trabalho desorganizado	0,5 ponto por dia		
3	Não cumprimento do Cardápio, das normas internas, Procedimento Operacionais Pradronizados (POP's)	0,5 ponto por dia		
4	Não cumprimento das normas de boas práticas de manipulação e legislações vigentes	0,5 ponto por dia		
5	Utilização inadequada de equipamentos, causando danos materiais	0,5 ponto por dia		
6	Desperdício de materiais, produtos e gêneros alimentícios.	0,5 pontos por dia		
7	Atraso e/ou falta de entrega de tarefa conforme solicitado	0,5 pontos por dia		
8	Falta de coordenação da equipe e gerenciamento das atividades	0,5 ponto por dia		
9	Não utilizar uniforme e EPIs ou em condições não adequadas (sujos)	0,5 ponto por dia		
10	Não fornecer uniformes e EPIs	0,5 ponto por dia		
11	Falta ou atraso de respostas a questionamentos (preposto)	0,5 ponto por dia		
12	Atraso na entrega de documentação	0,5 ponto por dia		
13	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições no prazo previsto	0,5 pontos por dia		
14	Não atendimento às solicitações efetuadas pela gestão e fiscalização do contrato	0,5 pontos por dia		



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Concórdia

15	Reclamações do público usuário	0,5 ponto por dia		
16	Atraso no pagamento de salários e benefícios	25 pontos por dia		
TOTAL				

4. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

4.1. O período de avaliação das desconformidades será o mesmo da parcela/medição dos serviços prestados a serem pagos à CONTRATADA, quando será apurada a soma da pontuação decorrente das desconformidades descritas no IMR.

4.2. Apuradas as desconformidades, com pontuação superior a 40 (quarenta) pontos, será encaminhado à CONTRATADA relatório detalhado dos registros. A CONTRATADA terá 3 (três) dias úteis para apresentar justificativas para as desconformidades, as quais serão analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

4.3. A aplicação das glosas não prejudica a aplicação de outras penalidades a qual a CONTRATADA esteja sujeita pelo não cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços.

4.4. As pontuações das desconformidades devem ser totalizadas para o mês de referência e a pontuação final corresponde à soma das pontuações obtidas para cada indicador.

4.5. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do IMR e as glosas devem representar a porcentagem descrita no item 2.9.

4.6. A avaliação acima de 40 (quarenta) pontos por três vezes consecutivas ensejará a rescisão do contrato, a critério da Administração.