MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
Campus Guarabira

ANEXO V – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

PREGÃO ELETRÔNICO n.° xx/xx
(Processo Administrativo n.° 23506.000292.2026-32**)**

O nível de serviço prestado pela CONTRATADA será avaliado através de 5 indicadores, cada um com 4 parâmetros de avaliação: 1, 2, 3 e 4 de forma a definir a adequação de pagamento de acordo com a qualidade do serviço prestado. Abaixo estão descritos como cada indicador será medido, controlado e acompanhado pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como, a definição do Instrumento de Medição de Resultado desejado e seus respectivos ajustes de pagamentos. Os indicadores para mensuração do nível de serviço prestado são:
Checklist avaliação das condições higiênico-sanitárias - ANEXO VII;

i. Pesquisa de satisfação dos usuários – ANEXO VI;
ii. Gramatura das porções dos Alimentos descritas no Termo de Referência - ANEXO I;
iii. Conservação dos utensílios (prato, talher, bandeja) e quantidade suficiente para o serviço;
iv. Registros feitos pelos usuários no Livro de Reclamação.

PERIODICIDADE DE MEDIÇÃO:

Os indicadores de nível de serviço serão avaliados em períodos:

i. MENSAL - a CONTRATANTE fará avaliações semanais do indicador: Gramatura das Porções dos Alimentos e, mensais dos indicadores: Checklist para avaliação das condições higiênico-sanitárias, conservação dos utensílios (prato, talher, bandeja, copo) e quantidade suficiente para o serviço e dos Registros feitos pelos usuários no Livro de Reclamação para emissão de relatórios finais mensais.

ii. BIMESTRAL – a CONTRATANTE fará avaliação do indicador: Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

A CONTRATANTE entregará à CONTRATADA, até trinta dias úteis do mês subsequente ao mês da avaliação, o relatório referente à medição do Instrumento de Medição de Resultado desse período.

INDICADORES

I. CHECKLIST AVALIAÇÃO DAS CONDIÇÕES HIGIÊNICO-SANITÁRIAS - ANEXO VII

A lista de verificação (checklist) é uma ferramenta que nos permite fazer uma avaliação preliminar das condições higiênico-sanitárias de um estabelecimento de produção de alimentos. Os requisitos avaliados são relativos a recursos humanos; condições ambientais; instalações, edificações e saneamento; equipamentos; sanitização; produção; embalagem e rotulagem; controle de qualidade e controle no mercado. Esta avaliação inicial permite levantar pontos críticos ou não conformes e, a partir dos dados coletados, traçar ações corretivas para adequação de instalações, procedimentos e processos produtivos, buscando eliminar ou reduzir riscos físicos, químicos e biológicos, que possam comprometer os alimentos e a saúde do consumidor.

Neste sentido, todo processo de manipulação de alimentos é considerado uma atividade que exige cuidados especiais com o ambiente de trabalho, equipamentos, utensílios, com os alimentos propriamente ditos, com os manipuladores de alimentos, com as instalações sanitárias e com o controle de pragas, entre outros.

Considerando o exposto acima, temos como objetivo investigar e avaliar as condições de higiene em todo processo de manipulação de alimentos do serviço de alimentação, através da aplicação de uma lista de verificação, baseado na legislação vigente no país, de forma a verificar o nível de não conformidades apresentadas pelo estabelecimento e posteriormente propor melhorias com ações corretivas nos serviços oferecidos aos os usuários.

Indicadores de Avaliação:

O checklist apresenta quatro grupos de classificação de adequação em relação aos itens observados:

NÍVEL 1 (ÓTIMO) – 76 a 100% de adequação;
NÍVEL 2 (REGULAR) – 66 a 75% de adequação;
NÍVEL 3 (RUIM) – 56 a 65% de adequação;
NÍVEL 4(PÉSSIMO) – < 56% de adequação.

II. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - ANEXO VI

A Pesquisa de satisfação dos usuários é um sistema de administração de informações que continuamente capta a voz do usuário, através da avaliação do desempenho da empresa a partir do ponto de vista do mesmo.

Indicadores de Avaliação:

A Pesquisa de satisfação dos usuários apresenta quatro grupos de classificação de adequação em relação aos itens observados:

NÍVEL 1 (ÓTIMO) – 70 a 100% de satisfação;
NÍVEL 2 (REGULAR) – 60 a 69% de satisfação;
NÍVEL 3 (RUIM) – 50 a 59% de satisfação;
NÍVEL 4 (PÉSSIMO) – < 50% de satisfação.

III. GRAMATURA DAS PORÇÕES DOS ALIMENTOS DESCRITAS NO TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I

A CONTRATADA deve garantir o fornecimento adequado da quantidade de porções estabelecida no Termo de Referência. Será realizada pesagem da gramatura das porções pela CONTRATANTE, no mínimo de 2 (duas) vezes na semana, 03 (três) pesagens da mesma preparação. A pesagem será realizada em diferentes horários, na presença da nutricionista da CONTRATADA que será anotado em registro próprio e assinado por ambas as partes. Será feito relatório mensal.

Indicadores de Avaliação:
Classificação de adequação de pesagem da porção deve ser de 100% (cem por cento) tolerando uma variação na pesagem de no máximo 5% (cinco por cento) a menos que os valores estabelecidos no Termo de Referência.

NÍVEL 1 (ÓTIMO) – 95 a 100% gramatura da porção;
NÍVEL 2 (REGULAR) – 90 a 94% gramatura da porção;
NÍVEL 3 (RUIM) - 85 a 89% gramatura da porção;
NÍVEL 4(PÉSSIMO) - ≤85% gramatura da porção.

IV. CONSERVAÇÃO DOS UTENSÍLIOS (PRATO, TALHER, BANDEJA, COPO) E QUANTIDADE SUFICIENTE PARA O SERVIÇO.

A contratada deverá utilizar para o serviço, talheres em inox (facas, garfos e colheres), pratos rasos em porcelana branca e bandejas de plástico. Sempre que necessário, a contratada deverá disponibilizar prato fundo para a distribuição das refeições em quantidade compatível para atender a todos os consumidores das refeições, com reposição dos mesmos sempre que haja necessidade, por desgaste próprio do uso;

Indicadores de Avaliação:

O número de utensílios deve atender a 100% (cem por cento) dos usuários, o serviço não pode ser interrompido em hipótese alguma por falta de bandeja, prato, talheres e/ou copo. Sua reposição deve acontecer de modo que o fluxo do serviço não seja interrompido. Será feita contagem mensal pela CONTRATANTE do número de utensílios. O mínimo aceitável será de 60% (sessenta por cento) do número total de usuários por serviço. Será analisado o estado de conservação dos mesmos e caso tenha necessidade de substituição a CONTRATADA será notificada.

NÍVEL 1 (ÓTIMO) – 60 a 100% de utensílios;
NÍVEL 2 (REGULAR) – 50 a 59% de utensílios;
NÍVEL 3 (RUIM) - 40 a 49% de utensílios;
NÍVEL 4(PÉSSIMO) - ≤40% de utensílios.

V. REGISTROS DOS USUÁRIOS NO LIVRO DE RECLAMAÇÃO.

O livro de reclamações é um livro de disponibilização obrigatória no serviço de alimentação da CONTRATANTE, para que os usuários possam registrar suas queixas pertinentes ao serviço. O livro de reclamações permite ao usuário apresentar uma queixa no local da ocorrência. Havendo alguma irregularidade na prestação do serviço, o usuário pode solicitar o livro de reclamações e nele apresentar a sua queixa no momento e no local da ocorrência. A CONTRATADA deve responder a queixa no prazo de 24 (vinte quatro) horas a contar do registro da queixa, com assinatura e carimbo do responsável pela resposta.

Indicadores de Avaliação:

Será feita análise mensal no livro de ocorrência pela CONTRATANTE, da gravidade das anotações descritas pelos usuários.

NÍVEL 1 (ÓTIMO) – 0 reclamação;
NÍVEL 2 (REGULAR) – 1 a 2 reclamações;
NÍVEL 3 (RUIM) – 3 a 4 reclamações;
NÍVEL 4(PÉSSIMO) – 5 ou mais reclamações.

INDICADORES DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) E FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO POR INDICADOR

INDICADOR 1 - I1				
Indicador	**Condições Higiênico-sanitárias**			
Finalidade	Garantir o cumprimento dos requisitos para estabelecimento das condições higiênico-sanitárias para produção, manipulação e fornecimento de alimentos de acordo com a legislação vigente.			
Meta a cumprir	Alcançar, no mínimo, 76% de conformidade do checklist de avaliação das condições higiênico-sanitárias - ANEXO VII			
Instrumento de medição	Checklist de avaliação das condições higiênico-sanitárias - ANEXO VII			
Forma de acompanhamento	Mensalmente, o fiscal da CONTRATANTE preencherá o instrumento de avaliação, checklist, acompanhado de um representante da CONTRATADA			
Periodicidade	Mensal			
Mecanismo de cálculo	(Nº de requisitos considerados em conformidade do Checklist / Total de requisitos do checklist) X 100 = I1			
Início da vigência	60 dias após a data da assinatura do contrato.			
Faixa de ajuste de pagamento	Nível	Classificação	Resultado alcançado (1)	Faixa de ajuste de pagamento
Faixa de ajuste de pagamento	1	Ótimo	76 a 100% de adequação	100%
	2	Regular	66 a 75% de adequação	90%
	3	Ruim	56 a 65% de adequação	80%
	4	Péssimo	< 56% de adequação	70%
Observações	Nos primeiros 60 dias do contrato este indicador será avaliado para fins de aferição do nível de serviço prestado e como forma de indicativos de oportunidades de melhoria e adequação do serviço da CONTRATANTE, sem haver, portanto, necessidade de estabelecimento de ajustes de pagamento, que, neste período, será integral independentemente do nível de serviço alcançado. A faixa de ajuste de pagamento passará a vigorar a partir da vigência do indicador, ou seja, 60 dias após o início do contrato.			

INDICADOR 2- I2				
Indicador	**Safisfação do usuário**			
Finalidade	Estabelecer um sistema avaliação do desempenho da empresa através da administração permanente de informações, a partir da captação do ponto de vista do usuário que possa ser utilizado como mecanismo para a melhoria contínua do serviço.			
Meta a cumprir	Alcançar, no mínimo, 70% de satisfação dos usuários através do questionário de pesquisa de satisfação do usuário - ANEXO VI			
Instrumento de medição	Questionário de Pesquisa de Satisfação do Usuário - ANEXO VI			
Forma de acompanhamento	Bimestralmente, a CONTRATANTE distribuirá Questionários de Pesquisa de satisfação do Usuário aos usuários do IFPB e os coletará após preenchidos, verificando qual o grau de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela CONTRATADA.			
Periodicidade	Bimestral			
Mecanismo de cálculo	(média do grau de satisfação alcançado dos usuários respondentes/grau máximo de satisfação possível) X 100 = I2			
Início da vigência	60 dias após a data da assinatura do contrato.			
Faixa de ajuste de pagamento	Nível	Classificação	Resultado alcançado (1)	Faixa de ajuste de pagamento
Faixa de ajuste de pagamento	1	Ótimo	70 a 100% de adequação	100%
	2	Regular	60 a 69% de adequação	90%
	3	Ruim	50 a 59% de adequação	80%
	4	Péssimo	< 50% de adequação	70%
Observações	Nos primeiros 60 dias do contrato este indicador será avaliado para fins de aferição do nível de serviço prestado e como forma de indicativos de oportunidades de melhoria e adequação do serviço da CONTRATANTE,sem haver, portanto, necessidade de estabelecimento de ajustes de pagamento, que, neste período, será integral independentemente do nível de serviço alcançado. A faixa de ajuste de pagamento passará a vigorar a partir da vigência do indicador, ou seja, 60 dias após o início do contrato.			

INDICADOR 3- I3				
Indicador	**Gramatura das Porções dos Alimentos**			
Finalidade	Garantir o fornecimento adequado da quantidade de porções estabelecida no Termo de Referência			
Meta a cumprir	Alcançar 100% (cem por cento) de pesagem da porção dos valores estabelecidos no Termo de Referência, tolerando-se uma diferença na pesagem que não ultrapasse 5% (cinco por cento)			
Instrumento de medição	Balança de precisão e livro de registro			
Forma de acompanhamento	Será realizada pesagem da gramatura das porções pela CONTRATANTE, no mínimo de 2 (duas) vezes na semana 03 (três) pesagens da mesma preparação. A pesagem será realizada em diferentes horários, junto com a nutricionista da CONTRATADA, anotando-se em registro próprio, assinado por ambas as partes. Será feito relatório mensal.			
Periodicidade	Avaliação semanal com relatório mensal			
Mecanismo de cálculo	(peso médio das porções avaliadas/peso médio esperado das porções avaliadas) X 100 = I3			
Início da vigência	60 dias após a data da assinatura do contrato.			
Faixa de ajuste de pagamento	Nível	Classificação	Resultado alcançado (1)	Faixa de ajuste de pagamento
Faixa de ajuste de pagamento	1	Ótimo	95 a 100% de adequação	100%
	2	Regular	90 a 94% de adequação	90%
	3	Ruim	85 a 89% de adequação	80%
	4	Péssimo	< = 85% de adequação	70%
Observações	Nos primeiros 60 dias do contrato este indicador será avaliado para fins de aferição do nível de serviço prestado e como forma de indicativos de oportunidades de melhoria e adequação do serviço da CONTRATANTE,sem haver, portanto, necessidade de estabelecimento de ajustes de pagamento, que, neste período, será integral independentemente do nível de serviço alcançado. A faixa de ajuste de pagamento passará a vigorar a partir da vigência do indicador, ou seja, 60 dias após o início do contrato.			

INDICADOR 4- I4				
Indicador	**Suficiência no quantitativo e conservação dos utensílios (prato, talher, bandeja, copo, etc.)**			
Finalidade	Ter número de utensílios que atenda a 100% (cem por cento) dos usuários, evitando-se interrupção do serviço por falta de bandeja, prato, talheres e copo. Garantir que a reposição aconteça de modo que o fluxo do serviço não seja interrompido.			
Meta a cumprir	Ter quantitativo para cada item de utensílio correspondente a 60% do número de usuários por serviço.			
Instrumento de medição	Relatório mensal de fiscalização.			
Forma de acompanhamento	Será feita contagem mensal pela CONTRATANTE do número de utensílios. O mínimo aceitável será de 60% (sessenta por cento) do número total de usuários por serviço. Será analisado o estado de conservação dos mesmos e caso tenha necessidade de substituição à empresa CONTRATADA será notificada. Será feito relatório mensal.			
Periodicidade	Mensal			
Mecanismo de cálculo	(nº de conjuntos de utensílios completos para o serviço / nº de usuários do serviço) X 100 = I4			
Início da vigência	60 dias após a data da assinatura do contrato			
Faixa de ajuste de pagamento	Nível	Classificação	Resultado alcançado (1)	Faixa de ajuste de pagamento
Faixa de ajuste de pagamento	1	Ótimo	60 a 100% de adequação	100%
	2	Regular	50 a 59% de adequação	90%
	3	Ruim	40 a 49% de adequação	80%
	4	Péssimo	< 40% de adequação	70%
Observações	Nos primeiros 60 dias do contrato este indicador será avaliado para fins de aferição do nível de serviço prestado e como forma de indicativos de oportunidades de melhoria e adequação do serviço da CONTRATANTE,sem haver, portanto, necessidade de estabelecimento de ajustes de pagamento, que, neste período, será integral independentemente do nível de serviço alcançado. A faixa de ajuste de pagamento passará a vigorar a partir da vigência do indicador, ou seja, 60 dias após o início do contrato.			

INDICADOR 5- I5				
Indicador	**Registro dos usuários no Livro de Reclamações.**			
Finalidade	Gerar maior celeridade na captação de informações do ponto de vista dos usuários que possam proporcionar a melhoria contínua do serviço prestado, com posicionamento de ações e feedback.			
Meta a cumprir	Ter nº 0 (zero) de reclamações classificadas como pertinentes.			
Instrumento de medição	Livro de Registro de Reclamações			
Forma de acompanhamento	Leitura diária do livro de reclamações. O livro de reclamações é de disponibilização obrigatória no serviço de alimentação da CONTRATANTE, para que os usuários possam registrar suas queixas pertinentes ao serviço. Quando sua satisfação for frustrada, o usuário poderá solicitar o livro de reclamações imediatamente e nele apresentar a sua queixa no momento e no local da ocorrência. A reclamação é registrada no livro. O responsável da CONTRATADA deverá responder a queixa no prazo de 24 (vinte quatro) horas, com assinatura e carimbo. A CONTRATANTE fará o acompanhamento diário do livro e analisará as ocorrências registradas e seus encaminhamentos, classificando as ocorrências em pertinentes e não pertinentes. Mensalmente, a CONTRATANTE fará relatório sobre o quantitativo de registros, nº de ocorrências pertinentes e não pertinentes.			
Periodicidade	Mensal			
Mecanismo de cálculo	Contagem de ocorrências pertinentes.			
Início da vigência	60 dias após a data da assinatura do contrato.			
Faixa de ajuste de pagamento	Nível	Classificação	Resultado alcançado (1)	Faixa de ajuste de pagamento
Faixa de ajuste de pagamento	1	Ótimo	Nenhuma ocorrência pertinente.	100%
	2	Regular	1 a 2 ocorrências pertinentes	90%
	3	Ruim	3 a 4 ocorrências pertinentes	80%
	4	Péssimo	5 ou mais ocorrências pertinentes	70%
	Nos primeiros 60 dias do contrato este indicador será avaliado para fins de aferição			

Observações	do nível de serviço prestado e como forma de indicativos de oportunidades de melhoria e adequação do serviço da CONTRATANTE,sem haver, portanto, necessidade de estabelecimento de ajustes de pagamento, que, neste período, será integral independentemente do nível de serviço alcançado. A faixa de ajuste de pagamento passará a vigorar a partir da vigência do indicador, ou seja, 60 dias após o início do contrato.

Nos casos em que 2 (dois) indicadores ou mais forem classificados entre os níveis 2(dois) a 4(quatro), deverá ser calculada a média das faixas de ajuste de pagamento, somando-se as faixas de ajuste e dividindo-as pelo número de indicadores.