



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Campus Sorriso
Departamento de Compras
Av. dos Universitários 799, Santa Clara, Sorriso/MT, CEP: 78895-150
Telefone: (66) 3545-3700

ANEXO XXXX

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

Processo Administrativo nº XXXXXXXX

Este Instrumento de Medição de Resultados (IMR) tem como finalidade acompanhar e avaliar o desempenho da cantina/lanchonete do IFMT Campus Sorriso, abrangendo aspectos operacionais, técnicos e nutricionais do sistema de alimentação prestado pela empresa contratada. Será adotada uma **Avaliação Contínua de Desempenho**, conforme descrito na Tabela de Indicadores, incluindo a identificação de eventuais irregularidades, desvios ou não conformidades, com o objetivo de assegurar a conformidade com normas, diretrizes nutricionais e padrões de qualidade.

Além disso, será realizada uma **Pesquisa de Satisfação**, incluindo um questionário com perguntas sobre o atendimento, qualidade dos alimentos, higiene, diversidade de cardápio, relação custo-benefício e satisfação geral.

As informações coletadas, tanto pela avaliação de desempenho quanto para pesquisa de opinião, servirão para fundamentar ações corretivas e preventivas, promover melhoria contínua e embasar a tomada de decisão institucional, garantindo responsabilidade, transparência, eficiência operacional e satisfação dos usuários da cantina/lanchonete.

A Avaliação de Desempenho será apurada mensalmente pelo fiscal técnico designado, conforme a tabela a seguir:

TABELA DE INDICADORES

Descrição	Pontuação				
	5 (ótimo)	4 (muito bom)	3 (Bom)	2 (Insuficiente)	1 (Péssimo)
Tempo de resposta às solicitações eventuais do contratante.					
Atendimento do cardápio mínimo estipulado, conforme orientações do (a) nutricionista.					
Fornecimento de itens em quantidade e qualidade, conforme previsto no termo de referência.					
Pontualidade no fornecimento das refeições.					
Utensílios (talheres, copos, guardanapos, etc.) necessários à prestação do serviço em boas condições e em quantidades suficientes ao público usuário.					
Limpeza do local da concessão e instalações.					
Asseio pessoal dos funcionários (uso de uniforme limpo, unhas curtas, sapato fechado, sem adornos).					
Manutenção dos equipamentos.					
Aproveitamento dos insumos e controle de sobras.					
Atendimento às normas legais e regulares aplicáveis (Ex: BPF, POP), inclusive às recomendações da administração (Ex: dedetização, etc).					
Cumprimento do horário de funcionamento estabelecido no contrato.					

Cumprimento dos preços dos itens fornecidos estabelecido no contrato.					
Total da pontuação					60
Pontuação máxima					
Pontuação máxima obtida pela contratada				Pontos	(%) Atendimentos
Observações ou sugestões:					

A Pesquisa de Satisfação será aplicada mensalmente pelo fiscal técnico por meio de um questionário, a uma amostra equivalente a 25% da comunidade do IFMT Campus Sorriso, composta por técnicos administrativos, docentes e discentes dos cursos técnicos e superiores que utilizam a cantina.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Instruções:

- Por favor, preencha este questionário marcando um x nos espaços e entregue ao fiscal técnico responsável pela entrevista.
- O preenchimento é anônimo.
- Use uma escala de 1 a 5, onde: 1 = muito satisfeito, 2 = insatisfeito, 3 = neutro, 4 = satisfeito e 5 = muito satisfeito.
- Caso haja comentários, utilize o espaço de observações ao final do questionário.

1. Perfil: () Aluno () Técnico Administrativo () Professor () Visitante
2. Faixa etária: () ≤ 18 () 19 – 25 () 26 – 35 () 36 – 45 () 46+
3. Frequência de uso da cantina: () Diariamente () 2 – 3 vezes/semana
() 1 vez/semana () Raramente

Qual é sua opinião sobre os serviços prestados na cantina?

Variedade de opções do cardápio					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Sabor dos alimentos					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Apresentação dos alimentos					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Variedade dos produtos					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Tempo de espera na fila de atendimento					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Limpeza do ambiente, utensílios e mesas					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Apresentação pessoal dos funcionários (asseio, uniforme)					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Atendimento dispensado pelos funcionários					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

Relação custo-benefício das refeições					
1	2	3	4	5	Prefiro não responder

O que você sugere para melhorar a cantina?

Há algum alimento ou serviço que você gostaria que fosse adicionado?

Obrigado pela sua participação!

Documento Digitalizado Público

Instrumento de Medição de Resultados

Assunto: Instrumento de Medição de Resultados
Assinado por: Zaryf Dahroug
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo de Conferência: Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Zaryf Araji Dahroug Pacheco, CD - SRS-DG**, em 22/01/2026 19:21:48.

Este documento foi armazenado no SUAP em 22/01/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifmt.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1123453
Código de Autenticação: b93d23df93

