



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

ANEXO II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INDICADOR 1 - EXECUÇÃO DO CARDÁPIO APROVADO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o cardápio está sendo executado da forma como foi aprovado previamente pela Fiscalização de Contrato nos termos do TR.
Definição de ocorrência	Descumprimento do cardápio aprovado por refeição.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 4 a 5 ocorrência/mês = 8 pontos 6 a 7 ocorrências/mês = 6 pontos 8 a 9 ocorrências/mês = 4 pontos 10 a 11 ocorrências/mês = 2 pontos 12 a 13 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 2 - QUALIDADE A DAS PREPARAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um bom padrão das preparações do cardápio em relação a sabor, apresentação, concentração e textura.
Definição de ocorrência	Descaracterização da preparação em relação ao padrão preconizado no Manual de Preparações dos Cardápios (fichas técnicas) aprovado pela Fiscalização de Contrato.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de preparações abaixo do padrão de qualidade no mês.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências/mês = 8 pontos 5 ocorrências/mês = 6 pontos 6 ocorrências/mês = 4 pontos 7 ocorrências/mês = 2 pontos 8 a 9 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 3 - TEMPERATURA DAS PREPARAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações.
Definição de ocorrência	Desacordo da temperatura da preparação disposta no balcão de distribuição com a temperatura preconizada em legislação por preparação.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Método de medição	Constatação por aferição de temperatura pela Fiscalização ou mediante avaliação das planilhas de controle de temperatura da empresa.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 5 ocorrências/mês = 8 pontos 6 ocorrências/mês = 6 pontos 7 ocorrências/mês = 4 pontos 8 ocorrências/mês = 2 pontos 9 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	Atendendo o disposto na RDC Anvisa nº 216/2014



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 4 - QUANTIDADE DE REFEIÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que a produção de alimentos seja suficiente para atender a demanda da refeição.
Definição de ocorrência	Término de alguma preparação durante o atendimento, ainda que haja sua substituição.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências/mês = 8 pontos 5 ocorrências/mês = 6 pontos 6 ocorrências/mês = 4 pontos 7 ocorrências/mês = 2 pontos 8 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 5 - ANÁLISE MICROBIOLÓGICA DE PREPARAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações.
Definição de ocorrência	Não adequação das preparações aos padrões preconizados em legislação.
Método de medição	Constatação mediante laudo técnico emitido por laboratório de análises microbiológicas.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 5 pontos 2 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	Atendendo o disposto na RDC 12/2001 ou outra correlata em vigor.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 6 - RISCOS FÍSICOS, QUÍMICOS E BIOLÓGICOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações.
Definição de ocorrência	Presença de elemento estranho na preparação.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 5 pontos 2 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 7 – CONTAMINAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações.
Definição de ocorrência	Episódio em que duas ou mais pessoas apresentam os mesmos sinais/sintomas após ingerir alimentos da mesma origem.
Método de medição	Constatação mediante laudo técnico emitido por laboratório de análises microbiológicas.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 8 - ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o melhor atendimento e satisfação do usuário.
Definição de ocorrência	Reclamação de usuário em face do atendimento prestado a ele.
Método de medição	Processo de reclamação formal , cuja conclusão seja em favor do usuário.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 8 pontos 2 ocorrências/mês = 6 pontos 3 ocorrências/mês = 4 pontos De 3 a 4 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 9 - CONTROLE DE ACESSO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir que o processo de acesso ao restaurante (aquisição de créditos no caixa e entrada no refeitório) ocorra de maneira fluida.
Definição de ocorrência	Interrupção ou demora no atendimento de caixa e/ou acesso ao refeitório por refeição causada por má gestão da empresa.
Meta a cumprir	Nenhuma falha no processo de acesso ao restaurante.
Instrumento de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 2 ocorrência/mês = 6 pontos 3 ocorrências/mês = 4 pontos 4 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 10 -MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E UTENSÍLIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o perfeito estado de funcionamento dos equipamentos, mobiliários e utensílios para a realização das atividades objeto do contrato.
Definição de ocorrência	Falha de funcionamento sem posterior correção.
Meta a cumprir	Nenhuma falha de funcionamento ou dano não reparado.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 6 pontos 2 ocorrências/mês = 4 pontos 3 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 11 -HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS, EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E UTENSÍLIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a qualidade global na prestação do serviço.
Definição de ocorrência	Não realização da higienização das instalações prediais e equipamentos, mobiliários e utensílios conforme previsto no TR ou mediante solicitação da Fiscalização.
Método de medição	Constatação de ocorrência a partir de check-list.
Forma de acompanhamento	Constatação de ocorrência.
Mecanismo de Cálculo	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 3 ocorrência/mês = 8 pontos 4 ocorrências/mês = 6 pontos 5 ocorrências/mês = 4 pontos 6 ocorrências/mês = 2 pontos 7 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	Atender RDC 216/2014 referente a Boas Práticas na produção de alimentos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 12 -TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter a capacitação/treinamento dos funcionários em dia.
Definição de ocorrência	Deixar de realizar capacitação/treinamento previsto no TR.
Meta a cumprir	Nenhuma pendência no mês, quando aplicável.
Método de medição	Análise das cópias de Registro de Participação em Treinamento nos termos definidos no TR.
Forma de acompanhamento	Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de pendências.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 4 ocorrências/mês = 5 pontos 5 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 13 - USO DE EPI'S E UNIFORMES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento das exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso de uniformes.
Definição de ocorrência	Constatação de trabalhador paramentado de forma inadequada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 8 pontos 2 ocorrências/mês = 6 pontos 3 ocorrências/mês = 4 pontos 4 ocorrências/mês = 2 pontos 5 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 14 - ABASTECIMENTO DE GÁS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o funcionamento adequado de gás para realizar as atividades objeto do contrato.
Definição de ocorrência	Interrupção no abastecimento de gás por falta de manutenção, dano, ou mau uso das instalações pela Contratada.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de falta no mês.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Presencial. Equipe de Fiscalização.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 5 pontos 2 ocorrência/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO**

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO

Coordenadoria de Contratos

Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 15 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço.
Definição de ocorrência	Atraso ou não atendimento às solicitações da Contratante dentro dos prazos estipulados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência.
Método de medição	Constatação de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Observação do cumprimento dos prazos à cada demanda. Quando não for estipulado prazo, prevalece o prazo previsto no TR.
Mecanismo de Cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem atrasos = 10 pontos 1 ocorrência/mês = 8 pontos 2 ocorrências/mês = 6 pontos 3 ocorrências/mês = 4 pontos 4 ocorrências/mês = 2 pontos 5 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

INDICADOR 16 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliação do cardápio da refeição pelo usuário.
Definição de ocorrência	Somatório das respostas "Não gostei" e "Detestei" superior a 40% das respostas por refeição.
Meta a cumprir	85% do nível de satisfação "Gostei + Adorei"
Método de medição	Contagem dos cartões de satisfação depositados em urna específica por refeição. Anotação em planilha pela Contratada.
Forma de acompanhamento	Observação dos resultados da pesquisa de satisfação mediante acompanhamento da planilha
Mecanismo de Cálculo	Somatório das respostas dos usuários para cada uma das refeições.
Início da Vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixas de ajuste de pagamento	Sem ocorrências = 20 pontos Até 7 ocorrências/mês = 18 pontos 8 a 9 ocorrências/mês = 10 pontos 10 a 11 ocorrências/mês = 0 pontos
Sanções	Previstas no contrato
Observações	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CAMPUS SÃO PAULO
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
Coordenadoria de Contratos
Rua Pedro Vicente, 625, Canindé – São Paulo – SP (11) 2763-7519

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

**Cálculo do desconto da Nota Fiscal em relação à
pontuação obtida no IMR**

