



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
GABINETE DO MINISTRO
COORDENAÇÃO-GERAL DO GABINETE DO MINISTRO

APÊNDICE III – MODELO DE ÍNDICE DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR	
Órgão/Unidade	
Nº do contrato:	
Fiscal/Responsável:	
Contratada:	
Mês de referência:	
INDICADOR 1 - CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS PRÉ-DETERMINADOS NAS SOLICITAÇÕES DE COMISSARIA.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento das exigências específicas sobre horários de entrega, de carregamento de aeronave e de descarregamento de aeronave.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente pelos fiscais de contrato.
Periodicidade	Por pedido realizado, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidades de ocorrências registradas no mês de
	referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 15 pontos 2 ou mais ocorrências = 0 pontos
INDICADOR 2 - CONFEÇÃO DO CARDÁPIO DE ACORDO COM A SOLICITAÇÃO DE COMISSARIA.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento das exigências específicas sobre cardápios detalhados de acordo com as solicitações.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente pelos fiscais de contrato.
Periodicidade	Por pedido realizado, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação das quantidades de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 25 pontos 1 ocorrência = 20 pontos 2 ocorrências = 15pontos 3 ocorrências = 10 pontos 4 ou mais ocorrências = 0 pontos



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
GABINETE DO MINISTRO
COORDENAÇÃO-GERAL DO GABINETE DO MINISTRO

INDICADOR 3 - LIMPEZA E HIGIENE DO LOCAL DE CONFEÇÃO DO SERVIÇO, BEM COMO DOS MEIOS DE TRANSPORTE, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS UTILIZADOS NA PRODUÇÃO.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança alimentar de passageiros e tripulantes.
Meta a cumprir	Impedir qualquer tipo de contaminação alimentar ou acidente de trabalho. Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente pelos fiscais de contrato.
Periodicidade	Por pedido realizado, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidades de ocorrências registradas no mês de referência.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 30 pontos 1 ocorrência = 0 pontos

INDICADOR 4 – QUALIDADE DO SERVIÇO.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Manter o nível máximo de qualidade.
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou pessoalmente pelo fiscal técnico.
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação ou avaliação do fiscal técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Soma das notas obtidas.
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço.
Faixa de ajuste no pagamento	De 0 a 20 pontos. Verificar metodologia inserida abaixo da planilha de avaliação
Observação	Quesitos avaliados na pesquisa serão os constantes no formulário abaixo ou no formulário padrão elaborado pelo Ministério dos Transportes

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS
(Pesquisa de satisfação ou avaliação do fiscal)

	Grau de satisfação: 0 a 20	
Item	Descrição	Total de pontos a serem atribuídos pela fiscalização ou pelo usuário.
1	Harmonização de sabores	
2	Ornamentação dos pratos	
3	Quantidade oferecida	
4	Qualidade dos ingredientes	
5	Qualidade dos utensílios (descartáveis e louças)	
	PONTUAÇÃO TOTAL	



MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES
GABINETE DO MINISTRO
COORDENAÇÃO-GERAL DO GABINETE DO MINISTRO

FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO	
Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa

RESUMO DAS ORDENS DE SERVIÇO DO MÊS FATURADO				
SEQ.	Nº DA OS	DESTINO	DATA	VALOR (R\$)
1				
2				
3				
4				
5				

AUTORIZAÇÃO PARA EMISSÃO DE NOTA/DOCUMENTO FISCAL			
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS	DESCRIÇÃO (C) / OBSERVAÇÃO	FAIXA IMR	VALOR MEDIDO (R\$)

Assinatura do Fiscal Técnico/Setorial ou representante (s) do Contratante