



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I**

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – COZINHEIRAS

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. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Termo de Referência

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

- 2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos uniformes, EPIs e identificação, tempo de resposta às solicitações do contratante, reposição de profissional ausente e qualidade dos serviços prestados.
- 2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
- a) Não Atendimento às solicitações e notificações da Contratante
 - b) Falta de Reposição de profissional ausente;
 - c) Avaliação técnica da qualidade dos serviços prestados;
 - d) Não utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI) e uniforme;
- 2.3 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.
- 2.4 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.
- 2.5 As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – NÃO ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES E NOTIFICAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante.
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I**

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos: 20 pontos 1 resposta com atraso: 15 pontos 2 respostas com atraso: 10 pontos 3 ou mais com atraso: 0 pontos
Sanções	Conforme estabelecido no Termo de Referência.
Observações	
INDICADOR 2 – FALTA DE REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no local determinando para a execução dos serviços, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.
Meta a cumprir	100% dos colaboradores, diariamente.
Instrumento de medição	Controle de ponto (vedado o ponto escrito) e conferência local.
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Será verificada frequência dos colaboradores e descontado conforme faixa de ajuste.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências: 30 pontos. Uma ocorrência sem reposição do posto de trabalho: 25 pontos. Duas ou mais ocorrência sem reposição do posto de trabalho: 20 pontos Três ou mais ocorrência sem reposição do posto de trabalho: 0 pontos
Sanções	Conforme estabelecido no Termo de Referência.
Observações	A falta de reposição do profissional ausente poderá ensejar a glosa referente ao período não coberto.
INDICADOR 3 – AVALIAÇÃO TÉCNICA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Garantir a excelência no serviço prestado.
Instrumento de medição	Formulário de avaliação.
Forma de Acompanhamento	Preenchimento mensal de um formulário com o quadro técnico.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 30 pontos conforme resultados do formulário de avaliação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

Sanções	Conforme estabelecido no Termo de Referência.			
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.			
LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO: O = ÓTIMO B = BOM R = REGULAR I = INSATISFATÓRIO N = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER				
Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de satisfação		
Rotina Geral	Cortesia e educação no relacionamento com a equipe técnica do setor e no atendimento ao público usuário.			
	Zelo por higiene e qualidade do alimento processado, adoção de medidas de Boas Práticas na produção e distribuição das refeições			
	Condições de higiene pessoal, uso de uniforme limpo e adequada, mãos higienizadas, cabelos protegidos por touca, não uso de adereços e de esmalte nas unhas.			
	Pontualidade, prontidão e proatividade na prestação do serviço, respeitando os horários estabelecidos, quantitativo necessário de refeições e organização, quando necessário, cumprimento das atividades propostas.			
	Condições de higiene, organização e limpeza no local de trabalho, instalações, bancadas, equipamentos e utensílios utilizados, separação e coleta do lixo.			
Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.				
A - Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O 4	B 1	R	I
B - Equivalência	30	25	20	15
C - Pontos Obtidos	120	25	0	0
D - Total de Pontos	145			
Total de itens Avaliados	5	Resultados	30	
INDICADOR 4 –INDISPONIBILIDADE OU ATRASO NA ENTREGA DE EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI), UNIFORME E INSUMOS DIVERSOS				
ITEM	DESCRIÇÃO			
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso de uniforme			
Meta a cumprir	Garantir a excelência no serviço prestado.			
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências, diretamente pela fiscalização			



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I**

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

Forma de Acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de livro de registros/ocorrências.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrência: 20 pontos 1 ocorrência: 15 pontos. 2 ocorrências: 10 pontos. 3 ou mais: 0
Sanções	Conforme estabelecido no Termo de Referência.
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGA

- 3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
- 3.2. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço =	Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”.
------------------------------	--

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 80 a 89 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 70 a 79 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	92% do valor previsto	0,92
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90 + avaliar necessidade de abertura de processo

Valor devido por ordem de serviço
(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)

- 3.3. A avaliação abaixo de 50 pontos por três vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I**

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	20	20
	1 (Uma) resposta com atraso	15	
	2 (duas) respostas com atraso	10	
	3 (três) ou mais respostas com atraso	0	
2 – Reposição de profissional ausente	Sem ocorrências no posto de trabalho	30	30
	Uma falta sem reposição do posto de trabalho	25	
	Duas ou mais faltas sem reposição do posto de trabalho	20	
	três ou mais faltas sem reposição do posto de trabalho	0	
3– Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0-30	30
4–Uniformes	Sem ocorrências	20	20
	1 (uma) ocorrência	15	
	2 (duas) ocorrências	10	
	três ou mais ocorrências	0	
Pontuação Total do Serviço			100
Valor Estimado Mensal do Contrato			
% a ser liberado			
Valor Liberado para Faturamento			

OCORRÊNCIAS OBSERVADAS EM RELAÇÃO À CONTRATADA – JUSTIFICATIVAS DA AVALIAÇÃO:

Este relatório resumo é obrigatório principalmente nos casos em que a fiscalização apontar falhas na execução do contrato atribuindo notas inferiores a REGULAR nos itens avaliados. Deve ser usado para relatar todas as falhas ocorridas durante a execução do objeto.

CIENTE DO FISCAL DO CONTRATO

CIENTE DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
COLÉGIO PEDRO II
CAMPUS ENGENHO NOVO I**

RUA BARÃO DO BOM RETIRO, 726 - RIO DE JANEIRO – RJ – CEP: 20715-000

ASSINATURA E CARIMBO:	DATA:	ASSINATURA E CARIMBO:	DATA: