

Unidade Administrativa
Rua Estados Unidos, 889 - Bairro Jardim América - São Paulo-SP - CEP 01427-001
Telefone: - www.crasp.gov.br

ANEXO IV DO EDITAL

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

PROCESSO Nº 476906.000191/2026-01

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

1.1. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

1.1.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

1.1.2. 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.

1.2. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – PONTUALIDADE NA ENTREGA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Tempo de chegada no Buffet ao evento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por evento
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Aferição por evento realizado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Dentro do horário estabelecido = 10 pontos Até 10 minutos de atraso = 05 pontos 11 a 20 minutos de atraso = 02 pontos Acima de 20 minutos de atraso = 00 pontos

INDICADOR 2 – QUALIDADE DOS ALIMENTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Avaliação sensorial (sabor, textura, apresentação), se está em conformidade com o exigido.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por evento
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Aferição por evento realizado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Alimentos em condições ideais = 25 pontos Alimentos com pequenas imperfeições = 10 pontos Alimentos com falhas significativas = 05 pontos
Sanções	Item 2.2

INDICADOR 3 – CONFORMIDADE COM O CARDÁPIO	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Atendimento aos itens solicitados no cardápio aprovado
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por evento
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Aferição por evento realizado
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	100 % conforme solicitado = 25 pontos Pequenas alterações (substituições aprovadas) = 15 pontos Alterações não aprovadas ou faltantes = 05 pontos
Sanções	Item 2.2

INDICADOR 4 – ATENDIMENTO E COMPORTAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Qualidade no atendimento e postura dos funcionários e quantidade de funcionários compatível por evento.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência por evento
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de registros
Periodicidade	Por evento/constatação

Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Atendimento excelente = 10 Pontos Atendimento satisfatório = 05 Pontos Atendimento inadequado = 02 Pontos
Sanções	Item 2.2

INDICADOR 5 – HIGIENE E APRESENTAÇÃO DOS MATERIAIS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Condições dos utensílios, louças e materiais utilizados no evento
Meta a cumprir	Satisfação plena em todos os utensílios utilizados
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de registros.
Periodicidade	Por evento/constatação
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Materiais impecáveis = 20 pontos Materiais com pequenas falhas = 15 pontos Materiais em más condições = 05 pontos
Sanções	Item 2.2

INDICADOR 6 – REPOSIÇÃO DE ALIMENTOS E BEBIDAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Reposição adequada durante o evento
Meta a cumprir	Agilidade na reposição durante o evento
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoalmente, pelo fiscal do contrato, através de registros.
Periodicidade	Por evento/constatação

Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Reposição eficiente e contínua = 10 Pontos Reposição com pequenas falhas = 05 pontos Falta de reposição = 0 pontos
Sanções	Item 2.2

Pontuação total do serviço = Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos “Indicador 3” + Pontos “Indicador 4” + Pontos “Indicador 5”+ “ Pontos “Indicador 6.

1.1. Os pagamentos devidos, relativos a cada evento realizado, 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 85 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 84 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	90% do valor previsto	0,90
De 50 a 59 pontos	80% do valor previsto	0,80
De 40 a 49 pontos	70% do valor previsto	0,70
Abaixo de 40 pontos	70% do valor previsto mais multa	0,70 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Observação: Valor devido por ordem de serviço = [valor mensal devido] x [Fator de ajuste de nível de serviço]		

1.1. As avaliações abaixo de 40 pontos por três vezes ensejarão a rescisão do contrato.

CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1. Pontualidade na Entrega	Dentro do horário estabelecido	10	
	Até 10 minutos de atraso	05	
	11 a 20 minutos de atraso	02	
	Acima de 20 minutos de atraso	0	
2. Qualidade dos	Alimentos em condições ideais	25	

Alimentos	Alimentos com pequenas imperfeições	10	
	Alimentos com falhas significativas	05	
3. Conformidade com o Cardápio	100 % conforme solicitado	25	
	Pequenas alterações (substituições aprovadas)	15	
	Alterações não aprovadas ou faltantes	05	
4. Atendimento e Comportamento dos funcionários	Atendimento excelente	10	
	Atendimento satisfatório	05	
	Atendimento inadequado	02	
5. Higiene e Apresentação dos Materiais	Materiais impecáveis	20	
	Materiais com pequenas falhas	15	
	Materiais em más condições	05	
6. Reposição de Alimentos e Bebidas	Reposição eficiente e contínua	10	
	Reposição com pequenas falhas	05	
	Falta de reposição	0	
Pontuação Total do Serviço			



Documento assinado eletronicamente por **Andresa Felipe, Assessor(a) Administrativo(a)**, em 23/03/2026, às 08:40, conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site sei.cfa.org.br/conferir, informando o código verificador **3942121** e o código CRC **C8B85208**.