

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA – MJSP
ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
Serviços de Copeiragem com Dedicação Exclusiva de Mão de Obra

1. OBJETO

Como aplicar

- Este IMR define como os serviços de copeiragem serão avaliados e como descontos (glosas) serão calculados caso o desempenho fique abaixo do esperado.
- A avaliação é feita com base nos Procedimentos Operacionais Padronizados – POPs elaborados pela própria Contratada e aprovados pelo MJSP.
- O fiscal do contrato usa este documento como guia para registrar ocorrências e calcular o índice de desempenho mensal.

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados – IMR tem por objetivo estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade da execução dos serviços de copeiragem, vinculando o pagamento à efetiva entrega dos resultados esperados.

1.2. A aferição do desempenho da Contratada terá como referência central o cumprimento dos Procedimentos Operacionais Padronizados – POPs por ela elaborados e aprovados pela Contratante, nos termos do Termo de Referência.

1.3. O IMR será utilizado como instrumento de apoio à fiscalização contratual, possibilitando a aferição contínua da performance da Contratada e a aplicação de eventuais glosas proporcionais ao desempenho apurado.

2. DIRETRIZES GERAIS

Como aplicar

- Os POPs são o coração da avaliação: é por meio deles que o fiscal verifica se o serviço foi feito corretamente.
- A Contratada tem 30 dias após o início do contrato para entregar os POPs. Enquanto não aprovados, o fiscal orienta com base nas boas práticas aplicáveis.
- A avaliação pode acontecer a qualquer momento — não precisa ser marcada com antecedência.

2.1. A avaliação da execução dos serviços será baseada na verificação do cumprimento dos POPs aprovados, os quais deverão contemplar, no mínimo:

- I – os recursos necessários à execução de cada rotina;
- II – a descrição detalhada das etapas de execução;
- III – os padrões de qualidade, higiene e segurança aplicáveis;
- IV – as ações a serem adotadas em caso de falhas ou desvios.

2.2. A aferição dos resultados será realizada pela fiscalização contratual a qualquer tempo, por demanda ou em decorrência de ocorrência registrada, com base em:

- I – inspeções in loco;
- II – registros de ocorrência formalizados;
- III – verificação documental dos POPs e registros operacionais;
- IV – avaliação do padrão de atendimento e execução dos serviços.

2.3. Os POPs deverão ser elaborados pela Contratada e submetidos à aprovação da fiscalização no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar do início da execução contratual, sendo atualizados sempre que houver alteração nas condições de execução ou determinação da fiscalização.

2.4. A existência, atualização e disponibilidade dos POPs aprovados são condições indispensáveis à execução regular dos serviços e objeto de verificação mensal independente.

Exemplo prático

- O fiscal realiza inspeção surpresa na copa. Verifica que o profissional está higienizando as xícaras sem seguir a metodologia definida no POP aprovado. Registra a ocorrência no formulário ICO e classifica conforme as diretrizes do item 4 deste documento.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Como aplicar

- O desempenho é medido por dois indicadores: o ICO (operacional, peso 80%) e o IGP (documental/gestão, peso 20%).
- O ICO avalia se os serviços do dia a dia estão sendo feitos conforme os POPs.
- O IGP avalia se os próprios POPs estão disponíveis, atualizados e se a Contratada cumpriu eventuais capacitações/correções exigidas.
- Os dois índices se combinam para formar o IEE — o índice final que define a faixa de desempenho e o percentual de glosa.

3.1. O desempenho da Contratada será aferido por meio de dois indicadores complementares:

3.1.1. Indicador de Conformidade Operacional – ICO

Mede o grau de cumprimento dos POPs nas rotinas de execução dos serviços, apurado a partir das ocorrências registradas pela fiscalização.

Dimensão de Avaliação	Descrição
Execução das Rotinas Operacionais	Cumprimento integral das etapas, padrões e recursos previstos nos POPs para todas as atividades de copeiragem (preparo de bebidas, higienização, controle de estoque, reposição de galões, gestão de resíduos e atendimento protocolar)
Atendimento em Eventos Institucionais	Cumprimento dos POPs referentes a atendimento protocolar: postura, apresentação e execução conforme padrão aprovado

3.1.2. Indicador de Gestão dos POPs – IGP

Mede a conformidade documental e a manutenção atualizada dos POPs aprovados, aferido mensalmente.

Dimensão de Avaliação	Descrição
Disponibilidade e Atualização dos POPs	Disponibilidade física dos POPs aprovados nos locais de execução, registro de atualizações e conformidade com as determinações da fiscalização
Capacitação e Plano Corretivo	Comprovação da realização de capacitação dos profissionais e apresentação de plano de ação corretiva, quando exigidos pela fiscalização

Exemplo prático

- ICO: Não conformidades identificadas no mês: 1 Falha Leve (–0,5 pt), 1 Falha Média (–1 pt), 1 Falha Grave (–3 pts). Pontuação Perdida = 4,5 pts. $IEE-ICO = 100 - 4,5 = 95,5\%$.
- IGP: 0 não conformidades no mês. $IEE-IGP = 100\%$.

• $IEE \text{ Final} = (95,5\% \times 0,80) + (100\% \times 0,20) = 76,4\% + 20\% = 96,4\% \rightarrow$ Classificação: Adequado \rightarrow Glosa proporcional de 0,8%.

4. CLASSIFICAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES

Como aplicar

- Toda vez que o fiscal identifica que algo não foi feito conforme o POP, registra uma 'não conformidade' e a classifica em Leve, Média ou Grave.
- A classificação define o peso do desconto no índice de desempenho mensal.
- Na dúvida, avalie o impacto real: o serviço ficou comprometido? A segurança sanitária foi afetada?


4.1. As falhas identificadas na execução dos serviços serão classificadas conforme sua natureza e gravidade, com base no desvio em relação ao POP aprovado:

4.1.1. FALHA LEVE · Desconto: -0,5 ponto

Caracterização:

- a) Desvio pontual e isolado em relação ao POP, sem comprometimento do resultado final do serviço.
- b) Ausência de impacto sobre a qualidade percebida, a segurança sanitária ou o atendimento ao usuário.

Consequência: Registro formal de ocorrência com ciência da Contratada e orientação corretiva. Não implica glosa isoladamente, mas integra o cômputo do IEE mensal.


 **Exemplo:** Copeiro não registrou no formulário o horário de reposição do café, embora a reposição tenha ocorrido conforme o POP.

4.1.2. FALHA MÉDIA · Desconto: -1 ponto

Caracterização:

- a) Descumprimento parcial das etapas ou padrões previstos no POP.
- b) Uso inadequado de recursos, insumos ou equipamentos em desconformidade com o POP.
- c) Execução incompleta de rotina prevista sem justificativa aceita pela fiscalização.

Consequência: Registro de ocorrência e redução do IEE mensal, com impacto de glosa proporcional sobre o valor da fatura, conforme faixa apurada na consolidação mensal.


 **Exemplo:** Higienização das bancadas foi feita sem o produto desinfetante previsto no POP, usando apenas água.

4.1.3. FALHA GRAVE · Desconto: -3 pontos

Caracterização:

- a) Descumprimento relevante de POP aprovado, com comprometimento da qualidade do serviço ou da segurança sanitária.
- b) Omissão ou execução deficiente em atendimento protocolar de evento institucional.
- c) Ausência de adoção das ações corretivas previstas no POP após registro de ocorrência anterior.
- d) Não disponibilização dos POPs aprovados nos locais de execução.

Consequência: Registro de ocorrência e redução significativa do IEE mensal, com glosa proporcional sobre o valor da fatura, sem prejuízo de outras sanções contratuais.

 **Exemplo:** Profissional serviu café em evento institucional com uniforme incompleto e postura inadequada, após já ter sido orientado sobre o POP de atendimento protocolar.

Atenção

- Reincidência: se a mesma falha se repetir no mesmo mês, a gravidade pode ser reclassificada para o nível imediatamente superior (ex.: Leve vira Média).
- Falhas recorrentes em meses consecutivos configuram não conformidade sistêmica e obrigam apresentação de plano de ação corretiva.

5. CÁLCULO DO ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DA EXECUÇÃO – IEE

Como aplicar

- O IEE é calculado separadamente para o ICO e o IGP ao final de cada mês, depois combinado com pesos: 80% ICO + 20% IGP.
- A fórmula é simples: $IEE = 100$ menos a soma dos pontos perdidos pelas falhas registradas no mês.
- Cada falha Leve desconta 0,5 pt; cada Média desconta 1 pt; cada Grave desconta 3 pts.

5.1. O desempenho da Contratada será apurado mensalmente por meio do Índice de Eficiência da Execução – IEE:

$$IEE (\%) = 100 - \text{Pontuação Perdida}$$
$$IEE \text{ Final } (\%) = (IEE\text{-}ICO \times 0,80) + (IEE\text{-}IGP \times 0,20)$$

5.2. A Pontuação Perdida corresponde ao somatório dos pontos descontados em razão das falhas identificadas e classificadas nos termos do item 4, ponderadas pela gravidade das ocorrências registradas no mês.

5.3. O IEE será calculado separadamente para o ICO e o IGP. O resultado final será a média ponderada dos dois indicadores, com peso de 80% para o ICO e 20% para o IGP.






Exemplo prático

- Mês de referência: outubro/2025.
- ICO: Não conformidades identificadas: 1 Falha Leve (–0,5 pt), 1 Falha Média (–1 pt), 1 Falha Grave (–3 pts). Pontuação Perdida = 0,5 + 1 + 3 = 4,5 pts. $IEE\text{-}ICO = 100 - 4,5 = 95,5\%$.
- IGP: 0 não conformidades. $IEE\text{-}IGP = 100\%$.
- $IEE \text{ Final} = (95,5\% \times 0,80) + (100\% \times 0,20) = 76,4\% + 20\% = 96,4\% \rightarrow$ Classificação: Adequado \rightarrow Glosa proporcional de 0,8%.
- Fatura do mês: R\$ 250.000,00. Glosa aplicada (0,8%): R\$ 2.000,00. Valor líquido a pagar: R\$ 248.000,00.

6. FAIXAS DE DESEMPENHO E REPERCUSSÃO FINANCEIRA

Como aplicar

- Com o IEE Final calculado ao término do mês, localize a faixa correspondente na tabela abaixo.
- A glosa é proporcional ao afastamento da meta — quanto mais baixo o IEE dentro da faixa, maior o percentual aplicado.
- A tabela completa de gradação ponto a ponto consta no Apêndice II dos Formulários.

IEE (%)	Classificação	Glosa sobre a Fatura	Providências Obrigatórias
≥ 98%	 Excelente	0%	Nenhuma
96% a 97,9%	 Adequado	até 1,0%	Orientação corretiva
94% a 95,9%	 Regular	de 1,01% a 2%	Plano de ação corretiva
90% a 93,9%	 Insatisfatório	de 2,01% a 4,0%	Plano de ação + capacitação
< 89,9%	 Crítico	até 10%	Plano de ação + capacitação + sanções contratuais

Exemplo prático

- $IEE \text{ Final} = 92\% \rightarrow$ faixa Insatisfatório \rightarrow glosa proporcional de 3%.

- Fatura do mês: R\$ 250.000,00. Glosa aplicada (3%): R\$ 7.500,00. Valor líquido a pagar: R\$ 242.500,00.
- Além da glosa, o fiscal deve exigir plano de ação corretiva e comprovante de capacitação.

7. REGRAS COMPLEMENTARES

Regra importante

- Reincidência no mesmo mês → reclassifica para gravidade superior.
- Reincidência em meses consecutivos → não conformidade sistêmica → exigir plano de ação em 5 dias úteis.
- Queda de padrão → exigir capacitação/reciclagem às expensas da Contratada, com comprovação.
- POPs ausentes ou desatualizados nos locais de execução → Falha Grave no IGP.
- A Contratada tem 3 dias úteis para contestar qualquer ocorrência registrada.
- Glosas não afastam outras sanções contratuais previstas em lei.

7.1. A reincidência de falhas de mesma natureza dentro do período de apuração mensal poderá ensejar a reclassificação da gravidade da ocorrência para nível imediatamente superior.

7.2. A identificação de falhas recorrentes em ciclos mensais consecutivos caracterizará não conformidade sistêmica, obrigando a Contratada a apresentar plano de ação corretiva no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

7.3. Sempre que constatada queda no padrão de qualidade ou descumprimento reiterado dos POPs, a Contratada deverá promover capacitação ou reciclagem dos profissionais envolvidos, às suas expensas, com comprovação documental à fiscalização.

7.4. Os POPs deverão permanecer atualizados e disponíveis nos locais de execução dos serviços, sendo a sua ausência ou desatualização considerada falha grave para fins do IGP.

7.5. A aplicação de glosas não afasta a possibilidade de aplicação das demais sanções previstas no contrato e na legislação pertinente.

7.6. Os registros de ocorrência serão formalizados por escrito, com ciência da Contratada, garantido o contraditório antes da consolidação do IEE mensal.

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. O presente IMR integra o Termo de Referência para todos os fins de direito.

8.2. Os casos omissos serão dirimidos pela fiscalização contratual, com base nos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e interesse público.

8.3. A Contratada poderá solicitar revisão fundamentada de ocorrência registrada no prazo de 3 (três) dias úteis após a notificação, cabendo à fiscalização decidir no prazo de 5 (cinco) dias úteis.