

APÊNDICE II – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. IMR - CONTROLE DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS

1.1. Para fins de efetivo controle sobre a execução contratual, bem como para aplicação da Avaliação da Qualidade dos Serviços, a contratante adotará a avaliação de desempenho, identificando eventuais irregularidades na execução pela contratada, conforme itens da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, grafada a seguir, cujas constatações poderão provocar uma alteração no valor final a ser pago pelos serviços prestados e, quando for o caso, a aplicação de sanções administrativas pertinentes;

1.2. A aplicação da chamada **Avaliação da Qualidade dos Serviços** tem como finalidade, dentre outras, a garantia de uma prestação de serviço de qualidade;

1.3. Como instrumento de medição, adotar-se-á o registro oficial procedido pelo fiscal/gestor do contrato, sendo mensal sua periodicidade;

1.4. Para calcular o valor final da fatura a ser quitada, referente aos custos dos serviços a contratar para os ambientes IFCE *campus* Fortaleza, utilizar-se-á, preliminarmente, da fórmula a seguir:

$$NMA = 100 - \Sigma PP$$

Onde:

NMA = Nota Mensal de Avaliação

ΣPP = Somatório dos Pontos Perdidos (Somatório da quantidade das condições verificadas multiplicada pelo respectivo índice que lhe é atribuído).

1.5. Extrair-se-á o quantitativo do somatório dos pontos perdidos (ΣPP), através da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, grafada abaixo:

TABELA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Item	Irregularidade	Condição	Nível de criticidade	Índice a ser atribuído	Número de Ocorrências no mês
1	Mudança de cardápio sem aviso prévio de 24h	Por registro	Leve	0,2	
2	Deixar de manter a documentação de habilitação técnica atualizada	Por registro	Leve	0,2	
3	Deixar de atender às solicitações da contratante, no tocante a emissão de notas	Por registro	Leve	0,2	

	fiscais ou fornecer documentação requisitada				
4	Deixar de realizar o controle no armazenamento de gêneros (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação, mantidos na temperatura correta e orientada por programação planejada e organizada de estocagem)	Por registro	Leve	0,2	
5	Não fornecer material de limpeza adequado e em quantidade suficiente para as operações de higienização nos espaços de distribuição das refeições	Por registro	Leve	0,2	
6	Permitir que quaisquer dos empregados que prestam serviço à contratante, exerçam suas atividades sem uniforme, com uniforme manchado, sujo, mal apresentado	Por registro	Leve	0,2	
7	Deixar de substituir imediatamente após sua oficialização, empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades da contratante	Por registro	Leve	0,2	
8	Deixar de registrar e implementar os procedimentos técnicos descritos no Manual de Boas Práticas e nos POP's, dentro dos padrões higiênico-	Por registro	Leve	0,2	

	sanitários regidos pela legislação vigente				
9	Manter um número insuficiente de funcionários no espaço de distribuição da refeição, para acompanhar todos os turnos das refeições e desempenhar as funções necessárias, de acordo com as exigências do contrato	Por registro	Médio	0,3	
10	Ocorrência de funcionários que não estão identificados e uniformizados adequadamente e/ou em atitudes que desrespeitam as normas de higiene e segurança de manipulação de alimentos	Por registro	Médio	0,3	
11	Descumprimento total ou parcial de qualquer uma das demais cláusulas do Contrato, Edital, Termo de Referência e seus anexos	Por registro	Médio	0,3	
12	Falta de preparações que não possuam opções equivalentes por um prazo superior a 15 minutos durante o horário da distribuição das refeições	Por registro	Médio	0,3	
13	Deixar de realizar, diariamente e de forma adequada, a coleta e o armazenamento de amostras de todas as preparações, conforme orientação do Termo de Referência	Por registro	Médio	0,3	
14	Deixar de apresentar resolução para as irregularidades encontradas referentes	Por registro	Médio	0,3	

	à execução dos serviços nos prazos acordados				
15	Deixar de apresentar as fichas técnicas de todas as preparações do cardápio proposto ou apresentá-las em desconformidade com padrão estabelecido neste Termo de Referência	Por registro	Médio	0,3	
16	Deixar de manter em perfeita condição de uso instalações físicas, equipamentos e utensílios de propriedade do IFCE ou da contratada necessários ao serviço prestado	Por registro	Médio	0,3	
17	Apresentar cardápio em desconformidade com o padrão estabelecido neste Termo de Referência ou apresentar cardápio que não atenda aos parâmetros nutricionais estabelecidos na Resolução do FNDE nº 06 de 08 de maio de 2020 e suas atualizações	Por registro	Médio	0,3	
18	Manter no cardápio refeição com percentual de aceitação inferior a 90% de aceitação. Mecanismo de cálculo: PERCENTUAL DE REJEIÇÃO = (Peso da refeição rejeitada x 100)/ Peso da refeição distribuída PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO = 100 – PERCENTUAL DE	Por registro	Médio	0,3	

	REJEIÇÃO = % de aceitação				
19	Servir aos usuários preparações em desacordo com a qualidade, quantidade das porções e variedade expressa no Termo de Referência	Por registro	Médio	0,3	
20	Paralisação do atendimento no prazo superior a 15 minutos devido à falta de alimentos ou deixar faltar refeição para a clientela considerada apta ao recebimento	Por registro	Grave	0,4	
21	Presença de perigos físicos, químicos e/ou biológicos nas refeições ofertadas	Por registro	Grave	0,4	
22	Atrasar em prazo superior a 10 minutos o início da distribuição das refeições, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito	Por registro	Grave	0,4	
23	Deixar de cumprir com as obrigações do Termo de Referência como à garantia em vigência, documentos de licença válidos (prefeitura, CRN, entre outros) e pagamento de funcionários em dia	Por registro	Grave	0,4	
24	Apresentar laudos técnicos de análise microbiológica de alimentos, superfícies, equipamentos e manipuladores com parâmetros acima dos estabelecidos pela legislação	Por dia e por registro, cumulativa mente	Grave	0,4	
25	Ocorrência de surto de Doença Transmitida por Alimentos (DTAs) em decorrência do consumo da	Por dia e por registro, cumulativa mente	Gravíssimo	2,0	

	alimentação oferecida pela CONTRATADA				
26	Suspender ou interromper, no todo ou em parte, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratados	Por dia e por registro, cumulativamente	Gravíssimo	2,0	

1.6. Ao final, proceder-se-ão as adequações conforme enquadramentos a seguir:

1.6.1. NMA com valor igual ou superior a 97, implica em pagamento de 100% dos serviços prestado no mês verificado;

1.6.2. NMA com valor maior ou igual a 94 e inferior a 97, implica em pagamento de 99% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.3. NMA com valor maior ou igual a 90 e inferior a 94, implica em pagamento de 98% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.4. NMA com valor maior ou igual a 86 e inferior a 90, implica em pagamento de 97% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.5. NMA com valor maior ou igual a 82 e inferior a 86, implica em pagamento de 96% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.6. NMA com valor maior ou igual a 78 e inferior a 82, implica em pagamento de 94% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.7. NMA com valor maior ou igual a 74 e inferior a 78, implica em pagamento de 92% dos serviços prestados no mês verificado;

1.6.8. NMA com valor inferior a 74, implica em pagamento de 90% dos serviços prestados no mês verificado.

1.7. A não regularização de possíveis problemas reclamados nos prazos estabelecidos implicará na aplicação de nova penalidade e assim por diante até sua regularização;

1.8. Sempre que a NMA for maior ou igual a 90 e inferior a 94, aplicar-se-á cumulativamente a penalidade de ADVERTÊNCIA;

1.9. Sempre que a contratada acumular 03 (três) penalidades de ADVERTÊNCIA consecutivas ou 06 (seis) alternadas no período de um ano, aplicar-se-á, também, uma multa de 10% sobre o valor total contratado, independentemente da aplicação de qualquer outro tipo de sanção cabível;

1.10. No caso de repetição da ocorrência do evento citado no item anterior no período de 03 (três) meses, facultar-se-á à contratante a imediata rescisão do contrato,

independentemente da concessão de aviso prévio e da aplicação de qualquer outro tipo de sanção mais gravosa cabível;

1.11. No caso do registro de ocorrências que não constam da Tabela de Avaliação dos Serviços Prestados, será aplicado o Nível de Criticidade correspondente às irregularidades de mesmo grau de comprometimento dos serviços nela previstos, salvo as penalidades passíveis de aplicação direta.