

ANEXO VII- 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* Acaraú, 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 fiscais ou fornecer documentação requisitada	Por registro	Leve	0,2	
4	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	

5	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	
6	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	
7	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	
8	Descumprimento total ou parcial de qualquer uma das demais cláusulas do Contrato, Edital, Termo de Referência e seus anexos.	Por registro	Médio	0,3	
9	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	
10	Deixar de apresentar as fichas técnicas de todas as preparações do cardápio proposto ou apresentá-las em desconformidade com padrão estabelecido neste TR.	Por registro	Médio	0,3	
11	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	

12	Apresentar cardápio em desconformidade com o padrão estabelecido neste TR 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	
13	<p>Manter no cardápio refeição com percentual de aceitação inferior a 90% de aceitação.</p> <p>Mecanismo de cálculo: $\text{PERCENTUAL DE REJEIÇÃO} = (\text{Peso da refeição rejeitada} \times 100) / \text{Peso da refeição distribuída}.$</p> <p>$\text{PERCENTUAL DE ACEITAÇÃO} = 100 - \text{PERCENTUAL DE REJEIÇÃO} = \% \text{ de aceitação}.$</p>	Por registro	Médio	0,3	
14	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	
15	Presença de perigos físicos nas refeições ofertadas.	Por registro	Grave	0,4	
16	Atrasar em prazo superior a 15 minutos o início da distribuição das refeições, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito.	Por registro	Grave	0,4	
17	Apresentar laudos técnicos de análise microbiológica de alimentos, superfícies, equipamentos e manipuladores com parâmetros acima dos estabelecidos pela legislação.	Por dia e por registro, cumulativamente	Grave	0,4	

18	Ocorrência de surto de Doença Transmitida por Alimentos (DTAs) em decorrência do consumo da alimentação oferecida pela CONTRATADA.	Por dia e por registro, cumulativamente	Gravíssimo	2,0	
19	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.