

ANEXO I-K

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR)

1. DEFINIÇÃO:

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e as respectivas adequações de pagamento.

2. OBJETIVO:

2.1. Adequar a prestação dos serviços ao paradigma da efetivação de pagamento por resultados, possibilitando à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviços pactuado no instrumento, visando, em última análise, à obtenção dos melhores resultados e da máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços.

3. METODOLOGIA:

3.1. O fiscal de contrato irá realizar diariamente, em dias úteis, o registro das ocorrências em formulário próprio bem como aplicar formulários de check-list conforme legislação vigente. De posse dessas informações, deverá preencher semanalmente as planilhas dos indicadores com o fim de proceder a medição do desempenho da CONTRATADA, conforme apresentados a seguir neste anexo;

3.1.1. As ocorrências formalmente registradas por quaisquer funcionários do quadro efetivo da CONTRATANTE, referentes aos dias não úteis, serão registradas no IMR do primeiro dia útil subsequente

3.2. Para mecanismo de cálculo dos itens que compõe os indicadores do IMR, o número de dias de inadequação de cada item do indicador deve ser convertido em frequência semanal útil (Dias de inadequação ÷ Total de dias úteis). Em seguida deve-se aplicar a seguinte fórmula:

$$\text{Adequação do indicador (\%)} = \left[1 - \frac{\sum Ni x Pi}{\sum Pi} \right] \times 100$$

Onde:

Ni = Número de dias de inadequação de cada item do indicador ÷ Total de dias úteis

Pi = Peso de cada item

3.3. A meta mínima exigida para cada indicador é de 95%.

3.4. Caso a meta não seja cumprida, será aplicado desconto sobre a fatura mensal, da forma estabelecida no TR e seus Anexos;

3.4.1. O desconto total é calculado pelo somatório de todas as glosas decorrentes dos ajustes de pagamento de cada indicador.

3.4.2. Os ajustes do pagamento, realizados conforme a qualidade do serviço prestado.

3.5. Os primeiros 30 (trinta dias) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Neste período, o IMR será aplicado em caráter instrucional. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação. Decorridos 30 dias após o início das atividades se dará o início da medição dos resultados, realizando-se os devidos ajustes de pagamento conforme a qualidade do serviço avaliado pelo IMR.

4. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS POR INDICADOR

4.1. Indicador 01: Adequação de equipamentos, utensílios, materiais e infraestrutura

Descrição do item	Peso do item
Funcionamento e estado de conservação de equipamentos de acordo com o especificado no TR;	2,0
Fornecimento e substituição de utensílios de acordo com o especificado no TR;	2,0
Substituição imediata de equipamentos de pequeno porte danificados;	2,0
Padronização de utensílios conforme o per capita das preparações e em número suficiente para atender à demanda	2,0
Uso racional da energia elétrica e água.	2,0
Somatório do peso dos itens	10,0

4.1.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	99,85% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	99,70% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa

4.2. Indicador 2 – Adequação de recepção, armazenamento, pré-preparo e preparo de refeições

Descrição do item	Peso do item
Recepção de gêneros realizada em local apropriado, com observações sobre a qualidade de: transporte, embalagens, rotulagens, avaliação sensorial e medições de temperatura entre outros;	1
Fornecimento conforme previsto no TR de gêneros alimentícios e materiais de consumo em geral (gêneros, descartáveis, materiais de limpeza e higiene e outros) na prestação do serviço de alimentação;	1
Armazenamento e estoque adequado de acordo com o tipo de gênero respeitando aos critérios de temperatura, organização, prazo de validade e	1

parâmetros de qualidade conforme descrito no TR e exigidos na legislação vigente;	
Procedimentos de preparo e pré-preparo conforme manual de boas práticas e POP's;	3
Os procedimentos de cocção, resfriamento e refrigeração dos alimentos realizados em locais apropriados;	1
Acondicionamento adequado dos alimentos após preparo enquanto aguarda distribuição;	1
Reaproveitamento de sobras de alimentos conforme legislação vigente e descrição do TR.	2
Somatório do peso dos itens	10

4.2.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	99,55% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	99,30% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa

4.3. Indicador 3 – Adequação de distribuição e coleta de amostras de refeições

Descrição do item	Peso do item
Etiquetas confeccionadas conforme especificações do TR	0,5
Dieta distribuída conforme identificação da etiqueta do paciente e com os descartáveis adequados conforme descrito no TR;	2,0
Temperatura das refeições distribuídas para coletividade enferma e da coletividade sadia (temperatura dos balcões térmicos e/ou temperatura de recebimento pelo paciente)	2,0
Horário de distribuição de refeições para coletividade sadia e enferma	2,0
Entrega das provas das dietas com no máximo 20 minutos de antecedência da distribuição	0,5
Distribuição de dieta apenas mediante autorização da CONTRATANTE;	1
Recolhimento de bandejas realizado no prazo de até 60 minutos após a distribuição das refeições junto ao paciente;	1
Ausência de perigo físico, químico ou biológico nas refeições.	1
Somatório do peso dos itens	10,0

4.3.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	99,75% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	99,60% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa

4.4. Indicador 4 – Adequação de dietas e cardápios

Descrição do item	Peso do item
Cumprimento do cardápio autorizado pelas fiscais conforme previsto TR;	2
Atendimento às especificações referentes à padronização dos gêneros alimentícios (Anexo I-G), relacionadas aos componentes dos cardápios	2
Atendimento à quantidade (volume e gramatura) prevista para os diversos tipos de preparações e componentes dos cardápios;	2
Manutenção do mesmo cardápio durante todo o período das refeições;	2
Cumprimento de plano alimentar individualizado conforme previsto TR.	2
Somatório do peso dos itens	10,0

4.4.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	99,50% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	99,00% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa

4.5. Indicador 5 – Adequação de higienização das área de produção e distribuição de refeições e copas setoriais da UNC

Descrição do item	Peso do item
Higienização e utilização de produtos de limpeza conforme POP e cronograma estabelecido;	2,0
Higienização das copas setoriais da UNC;	2,0
Limpeza dos vestiários e instalações sanitárias;	2,0
Abastecimento de papel toalha, sabonete líquido e antisséptico;	2,0
Acondicionamento correto de detritos, sobras e expurgos de lixos e/ou alimento.	2,0
Somatório do peso dos itens	10,0

4.5.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	99,75% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	99,60% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa

4.6. Indicador 6 – Adequação de qualidade do serviço de terapia nutricional

Descrição do item	Peso do item
Cumprimento das normas e rotinas do serviço estabelecidas em POP's e Manuais institucionais	2,5

Manutenção do estoque de insumos (dietas e utensílios) sob a responsabilidade da contratada	2,5
Cumprimento dos horários de distribuição conforme prescrição dietética;	2,5
Treinamento dos funcionários realizado conforme cronograma estabelecido no anexo I-F	2,5
Somatório do peso dos itens	10,0

4.6.1. Faixas de Ajuste no Pagamento e sanções aplicáveis:

Resultado da avaliação do indicador	Ajuste do pagamento	Sanções aplicáveis
≥ 95%	-	-
≥ 85% e < 95%	98,50% do valor total	-
≥ 75% e < 85%	97,50% do valor total	Advertência
< 75%	-	Advertência e multa