

Anexo IV - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Contratação de empresa para fornecimento de refeições IFSP – Campus Sertãozinho

1. OBJETIVO DO IMR

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) tem como finalidade avaliar a qualidade da execução contratual, permitindo o acompanhamento contínuo dos serviços prestados, a aferição do desempenho da contratada e a aplicação de ajustes de pagamento e penalidades quando houver descumprimento dos níveis mínimos de qualidade estabelecidos.

O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo. Desse modo, o preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços de vigilância refere-se à execução com a máxima qualidade, portanto a execução que não atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

A Fiscalização técnica deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

- **Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou**
- **Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.**

2. INDICADORES DE DESEMPENHO

Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no IMR

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a prestação dos serviços contratados nos padrões pretendidos pelo IFSP– Câmpus Sertãozinho.
Meta a Cumprir	100% dos serviços executados.
Instrumento de medição	Avaliação Mensal (Tabela I) e Relatório de Ocorrência
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da

	Administração e posterior lançamento do resultado na Tabela de Avaliação Mensal.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Início da prestação dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Faixa 1: de 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura; Faixa 2: de 3 a 4 ocorrências = 95% da meta = recebimento de 95% da fatura; Faixa 3: de 5 a 6 ocorrências = 90% da meta = recebimento de 90% da fatura; Faixa 4: de 7 a 8 ocorrências = 85% da meta = recebimento de 85% da fatura; Faixa 5: 9 ou mais ocorrências = 80% da meta = recebimento de 80% da fatura.
Sanção	Poderão ensejar rescisão contratual, a exclusivo critério da CONTRATANTE, as seguintes situações, sem prejuízo dos ajustes de pagamentos: a) a existência de 9 (nove) ou mais ocorrências em um único mês; b) a existência de 5 (cinco) ou mais ocorrências mensais por 4 (quatro) vezes no período de 1 (um) ano.

Item	Indicador	Critério de Avaliação	Forma de Verificação	Unidade/Frequência	Grau	Número de Ocorrência no Mês
1	Pontualidade no fornecimento das refeições	Não cumprir os horários definidos para início e término da distribuição das refeições	Fiscalização contratual e registros diários	Diário	3	
2	Quantidade suficiente de refeições	Não disponibilizar quantitativo suficiente para atendimento da demanda prevista	Conferência da fiscalização	Diário	4	
3	Qualidade sensorial das refeições	Não manter padrão adequado de sabor, temperatura, aparência e textura dos alimentos	Avaliação da fiscalização e registros de ocorrências	Diário	3	
4	Controle de temperatura	Não garantir temperaturas adequadas para conservação e distribuição dos alimentos	Verificação com termômetro e registros	Diário	5	
5	Higiene e	Não manter ambiente	Inspeção da	Diário	5	

	limpeza da área de preparo e distribuição	limpo, organizado e higienizado	fiscalização			
6	Higienização de utensílios e equipamentos	Não garantir adequada limpeza e sanitização dos utensílios utilizados	Inspeção visual e registros	Diário	4	
7	Uso correto de EPIs e uniformes	Não ter uso completo e adequado dos uniformes e EPIs pelos funcionários	Fiscalização presencial	Diário	3	
8	Atendimento às normas sanitárias	Não cumprir integralmente a legislação sanitária e boas práticas de manipulação	Fiscalização e documentos comprobatórios	Contínuo	5	
9	Substituição de refeições inadequadas	Não substituir imediatamente refeições impróprias para consumo	Registro de ocorrência	Sempre que necessário	4	
10	Atendimento cordial aos usuários	Não garantir atendimento respeitoso e adequado aos estudantes e servidores	Registro de reclamações	Mensal	2	
11	Disponibilização do cardápio previsto	Não cumprir o cardápio aprovado pela fiscalização/nutricionista	Conferência diária	Diário	3	
12	Controle de desperdício	Não adotar medidas para minimizar desperdícios e sobras excessivas	Relatórios e fiscalização	Mensal	2	
13	Coleta e armazenamento de amostras	Não realizar coleta de amostras das refeições conforme exigência sanitária	Verificação documental	Diário	5	
14	Disponibilidade de funcionários	Não manter quantitativo suficiente de colaboradores para execução adequada do serviço	Fiscalização contratual	Diário	3	
15	Regularidade documental	Não manter atualizadas licenças, exames, certificados e documentos obrigatórios	Conferência documental	Mensal	4	
16	Comunicação de ocorrências	Não informar imediatamente situações que possam comprometer o fornecimento	Registro da fiscalização	Sempre que necessário	3	
17	Atendimento a restrições alimentares previstas	Não fornecer refeições especiais quando previstas contratualmente	Conferência da fiscalização	Diário	4	
18	Conservação dos alimentos transportados	Não garantir acondicionamento adequado durante transporte e distribuição	Fiscalização e inspeção	Diário	5	

3. CLASSIFICAÇÃO DOS GRAUS

Grau	Classificação	Exemplo
1	Leve	Falha administrativa sem impacto direto no serviço
2	Baixo	Pequena falha operacional sem prejuízo relevante
3	Médio	Falha que afeta parcialmente a qualidade do serviço
4	Grave	Falha com impacto significativo na execução contratual
5	Gravíssimo	Falha com risco sanitário, interrupção do serviço ou risco à

		saúde
--	--	-------

4. INFRAÇÕES GRAVÍSSIMAS

- fornecimento de alimento impróprio para consumo;
- descumprimento das normas sanitárias;
- ausência de controle de temperatura;
- interrupção injustificada do fornecimento;
- reutilização inadequada de alimentos;
- falta de higiene que gere risco à saúde;
- ausência de coleta de amostras;
- utilização de funcionários sem EPIs ou sem condições sanitárias adequadas.