

TERMO DE REFERÊNCIA N.º 1/2024 - CSP-PEP/DAE-PEP/DRG/PEP/IFSP

ANEXO III – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02584/2024

PROCESSO Nº 23440.000597.2024-94

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de ajuste de preços nos itens licitados, por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do contrato firmado a partir do Edital do Pregão 02584/2024 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONCESSIONÁRIA serão avaliados por meio de 02 indicadores de qualidade: Atendimento dos critérios estabelecidos no termo de referência e Qualidade no atendimento prestado.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – ATENDIMENTO DOS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS NO TERMO DE REFERÊNCIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas aos principais fatores: horário estabelecido de funcionamento da cantina, atendimento aos valores pactuados, falta ou desconformidade dos itens obrigatórios, limpeza do ambiente, entre outros.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal técnico do contrato através de ficha de registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 60 Pontos 1. ocorrência = 55 Pontos 2. ocorrências = 45 Pontos 3. ocorrências = 30 Pontos 4. ocorrências = 15 Ponto
	5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2
Observações	Os fiscais técnicos realizarão essa análise elaborando relatórios mensais a fim de facilitar a aferição das ocorrências.

INDICADOR 2 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO PRESTADOS

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas ao cumprimento contratual com relação aos itens referentes ao cardápio mínimo que venham apresentar desconformidades e que a equipe de fiscalização identificar necessidades de correção.
Meta a cumprir	Nenhuma avaliação Insatisfatória no mês
Instrumento de medição	Questionário digital
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelos discentes e servidores.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos 1. ocorrência = 35 Pontos 2. ocorrências = 30 Pontos 3. ocorrência = 20 Pontos 4. ocorrências = 10 Pontos 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 3.2

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Órgão/Unidade: IFSP – Câmpus Presidente Epitácio

Nº Contrato:

Fiscais Responsáveis:

Contratada:

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo, S = Satisfatório ou I = Insatisfatório

Quesito	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Rotina Geral	C1 - Prontidão e Proatividade na Prestação do atendimento	
	C2 - Cordialidade no atendimento	
	C3 - Organização e disposição dos produtos	

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados e/ou esclarecimentos se sua avaliação resultaram em alguma resposta Insatisfatória "I".

Metodologia de cálculo	A cada 3 respostas Insatisfatórias justificadas no mesmo quesito (C1, C2, C3) ocorrerá 1 (uma) ocorrência.
------------------------	--

Observações	<p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O formulário de avaliação dos serviços será disponibilizado pelos fiscais técnicos em local visível próximo ao local de atendimento da área locada, desde o início do contrato para avaliação de servidores e discentes que tiveram qualquer atendimento da CONCESSIONÁRIA, sendo este, por acesso digital, de forma anônima e opcional. - Caso seja verificado pela Equipe de Fiscalização do Contrato, que as avaliações não condizem com as obrigações da CONCESSIONÁRIA, as avaliações poderão ser desconsideradas, mediante relatório da Equipe de Fiscalização. - Não havendo avaliações para o quesito, será considerada a pontuação máxima.
-------------	---

3. FAIXAS DE AJUSTE DOS VALORES PRATICADOS

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para aplicação no mês subsequente, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"}$$

3.2. Os valores praticados dos itens obrigatórios, relativos ao mês subsequente avaliado, devem ser ajustados (concessão de desconto por item) pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Desconto devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

3.3 Para questões de arredondamento de valor, deve-se manter o critério do Edital item 7.8 que institui os valores praticados sendo divisíveis por R\$0,05. Para aplicação dos percentuais a CONCESSIONÁRIA deverá aplicar o arredondamento aplicando a seguinte fórmula:

3.3.1 Quando aplicado o percentual de ajuste nos valores praticados ao cardápio obrigatório, caso de valores não divisíveis por R\$0,05; em casos que o valor termine com a casa centesimal em 01, 02, 03 e 04 arredondar para menos terminando em 00, para casos que o valor termine com a casa centesimal em 06, 07, 08 e 09 arredondar para mais terminando em 00.

3.4 A avaliação abaixo de 40 pontos por 03(três) vezes ensejará a rescisão do contrato.

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS:

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Atendimento dos critérios estabelecidos no termo de referência	Sem ocorrências	60	
	1 ocorrência	55	
	2 ocorrências	45	
	3 ocorrências	30	
	4 ocorrências	15	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Qualidade no atendimento prestados	Sem ocorrências	40	
	1 ocorrência	35	
	2 ocorrências	30	
	3 ocorrências	20	
	4 ocorrências	10	
	5 ocorrências ou mais	0	
Pontuação Total do Serviço			

Audrei Rita Soares Bertotolotto
Fiscal Técnica

Cleise Andreia Rosa da Silva Camargo
Fiscal Técnica

documento assinado digitalmente

Documento assinado eletronicamente por:

- **Audrei Rita Soares Bertolotto, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 20/03/2024 12:55:52.
- **Cleise Andreia Rosa da Silva Camargo, ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO**, em 20/03/2024 13:10:09.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 15/03/2024. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsp.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 719469

Código de Autenticação: 11eac1c99a



TERMO DE REFERÊNCIA N.º 1/2024 - CSP-PEP/DAE-PEP/DRG/PEP/IFSP