



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE**

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

1. Este documento apresenta os critérios de medição de resultado, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
2. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento sempre que a contratada:
 - a. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 - b. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada
3. A utilização IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
4. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
5. O fiscal do contrato deverá apresentar ao representante legal constituído da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
6. O representante legal constituído deverá tomar ciência do conteúdo do documento quanto à avaliação realizada.
7. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE**

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

9. O fiscal poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

10. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores, conforme critérios apresentados a seguir:

10.1 Medição A - Pagamento em dia da contraprestação mensal pactuada;

10.2 Medição B – Satisfação do público Usuário e critérios de higiene

10.3 Medição C – Atendimento aos parâmetros de higiene; e

10.4 Medição D – Permanência da contratada nos horários estabelecidos.

11. Para aferição dos critérios de higiene descrito no item de medição B, o fiscal levará em consideração as boas práticas e normas dos órgãos de vigilância sanitária sobre a utilização de equipamentos na preparação, acondicionamento e distribuição de alimentos, como por exemplo, toucas, luvas e jalecos.

12. A pontuação da qualidade dos serviços para cada medição pode resultar em valores 0 (zero), 4 (quatro), 6 (seis), 8 (oito) e 10 (dez) correspondentes respectivamente aos seguintes padrões de qualidade: PÉSSIMO, RUIM, REGULAR, BOM, EXCELENTE.

13. A avaliação mensal final da qualidade do serviço prestado pela contratante segue a seguinte metodologia:

$IMR = A + B + C + D$, onde “A”, “B”, “C” e “D” representam o valor numérico do peso atribuído pelo fiscal para as medições “A”, “B”, “C” e “D”, respectivamente.

14. Diante do resultado, o fiscal do contrato fará uma classificação das contratadas que servirá como critério para o funcionamento das Cantinas e Lanchonetes durante os períodos de recesso acadêmico e especial, conforme item 5.3.2 do Termo de Referência -TR.

15. Este instrumento também servirá como parâmetro para subsidiar tomadas de decisão por parte da administração.

16. Caso o valor atribuído pelo fiscal de contrato para contratada a uma das medições seja igual a 6 (seis) -REGULAR por dois meses subsequentes ou duas vezes no intervalo de seis meses, implicará a inexecução parcial do serviço e estará sujeita a rescisão do contrato, conforme dispõe o item 07 –





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE**

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Critérios de Medição e Pagamento do TR.

17. Caso a empresa seja avaliada com peso dentro do mecanismo de cálculo como ruim ou péssimo em pelo menos uma das medições, implicará a inexecução total do serviço e estará sujeita a rescisão do contrato, conforme dispõe o item 07 – Critérios de Medição e Pagamento do TR.

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





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Mediação A - Pagamento em dia da contraprestação mensal pactuada	
Item	Descrição
Finalidade	Manter em dia o pagamento da contraprestação mensal pactuada, por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU.
Meta a cumprir	Manter em dia 100% das contraprestações mensais até o 10º (décimo) dia subsequente ao recebimento da GRU.
Instrumento de medição	Registro do Fiscal do contrato (relatório ou documento equivalente).
Forma de acompanhamento	Documentos: Relatórios de acompanhamento e comprovantes de pagamento.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	<p>O valor a ser pago mensalmente a título de concessão onerosa por parte da CONTRATADA será parametrizada em 05 (cinco) faixas para os quais correspondem os respectivos pesos e percentuais de multa:</p> <p>PESO 10 (dez) Excelente: Pagamento em dia, não há atraso;</p> <p>PESO 08 (oito) Bom: De 1 (um) Até 5 (cinco) dias úteis de atraso;</p> <p>PESO 06 (seis) Regular: De 6 (seis) até 10 (dez) dias úteis de atraso;</p> <p>PESO 04 (quatro) Ruim: De 11 (onze) até 20 (vinte) dias úteis de atraso;</p> <p>PESO 0 (zero) Péssimo: Acima de 20 (vinte) dias úteis de atraso.</p> <p>O valor do peso atribuído nesse item será utilizado para o cálculo das faixas como a variável “A”, conforme o item 13 deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR.</p>
Início de Vigência	A partir da vigência do contrato.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Sanções	Item 16 e 17 deste IMR.
Observações	A GRU terá validade de 30 (trinta) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Medição B - Satisfação do público usuário e critérios de higiene	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a satisfação do público usuário a fim de aferir a qualidade da prestação do serviço, identificando aspectos como: higiene, acondicionamento dos alimentos, cordialidade, agilidade, organização dos espaços.
Meta a cumprir	Serviço avaliado como bom ou ótimo.
Instrumento de medição	Formulários e entrevista.
Forma de acompanhamento	Aplicação de formulários e entrevistas pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>A qualidade dos serviços e produtos disponibilizados pela CONTRATADA será parametrizada em 05 (cinco) faixas para os quais correspondem os respectivos pesos e percentuais de multa:</p> <p>PESO 10 (dez): Excelente;</p> <p>PESO 08 (oito): Bom;</p> <p>PESO 06 (seis): Regular;</p> <p>PESO 04 (quatro): Ruim;</p> <p>PESO 0 (zero): Péssimo.</p> <p>O valor do peso atribuído nesse item será utilizado para o cálculo das faixas como a variável “B”, conforme o item 13 deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR.</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Início de Vigência	A partir da vigência do contrato.
Sanções	Item 16 e 17 deste IMR.
Observações	A GRU terá validade de 30 (trinta) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.

Medição C – Atendimento à proposta de cardápio	
Item	Descrição
Finalidade	Fornecimento dos itens do cardápio seguindo a proposta vencedora e sua respectiva comercialização com os preços estabelecidos.
Meta a cumprir	Serviço executado dentro dos parâmetros estabelecido na proposta
Instrumento de medição	Pesquisa de preço direta no estabelecimento e observação <i>in loco</i> .
Forma de acompanhamento	Comparação com o cardápio da proposta.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>Os quantitativos dos produtos/serviços disponibilizados pela CONTRATADA no local serão parametrizados em 05 (cinco) faixas para os quais correspondem os respectivos pesos e os respectivos percentuais de multa:</p> <p>PESO 10 (dez) Excelente: Todos os itens do cardápio estão dentro do valor mínimo estabelecido;</p> <p>PESO 08 (oito) Bom: Até 10 % dos itens cardápio estão acima do valor mínimo estabelecido;</p> <p>PESO 06 (seis) Regular: De 10% a 15% dos itens do cardápio estão acima do valor mínimo estabelecido;</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

	<p>PESO 04 (quatro) Ruim: De 15% a 20% dos itens do cardápio estão acima do valor mínimo estabelecido;</p> <p>PESO 0 (zero) Péssimo: 20% ou mais dos itens do cardápio estão acima do valor mínimo estabelecido;</p> <p>O valor do peso atribuído nesse item será utilizado para o cálculo das faixas de ajuste como a variável “C”, conforme o item 13 deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR.</p>
Início de Vigência	A partir da vigência do contrato.
Sanções	Item 16 e 17 deste IMR.
Observações	A GRU terá validade de 30 (trinta) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Medição D – Permanência da contratada nos horários acordados	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar o atendimento do interesse público quanto ao serviço prestado.
Meta a cumprir	Cumprimento dos horários de funcionamento da Cantina/Lanchonete conforme o estabelecido no Termo de Referência.
Instrumento de medição	Observação <i>in loco</i> .
Forma de acompanhamento	Registro de ocorrências.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	<p>Os quantitativos para oferta dos serviços/produtos por parte da CONTRATADA no local serão parametrizados em 05 (cinco) faixas para os quais correspondem os respectivos pesos do número de faltas nos turnos manhã, tarde e/ou noite.</p> <p>PESO 10 (dez) Excelente: A contratada seguiu e executou os serviços estabelecidos durante todo o Mês;</p> <p>PESO 08 (oito) Bom: A contratada não executou os serviços estabelecidos em até 2 (dois) turnos durante todo o Mês;</p> <p>PESO 06 (seis) Regular: A contratada não executou os serviços estabelecidos em até 4 (quatro) turnos durante todo o Mês;</p> <p>PESO 04 (quatro) Ruim: A contratada não executou os serviços estabelecidos em até 6 (seis) turnos durante todo o Mês;</p> <p>PESO 0 (zero) Péssimo: A contratada não executou os serviços estabelecidos acima de 6 (seis) turnos durante todo o Mês;</p>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO DELTA DO PARNAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO – PRAD
CONCESSÃO ONEROSA DE ESPAÇOS DE CANTINA E LANCHONETE

ANEXO I (TR) – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

	O valor do peso atribuído nesse item será utilizado para o cálculo das faixas como a variável “D”, conforme o item 13 deste Instrumento de Medição de Resultado – IMR.
Início de Vigência	A partir da vigência do contrato.
Sanções	Item 16 e 17 deste IMR.
Observações	A GRU terá validade de 30 (trinta) dias da emissão. No caso do não pagamento da GRU, a Administração aplicará as medidas legais cabíveis, podendo aplicar em juros/multas e registrar o débito no CADIN.