

APENSO III AO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR, ajustado entre cedente e cessionário, define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço.

1.2. Objetivos a atingir:

- Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
- Organização, tempestividade, assertividade e clareza de informações no tocante ao cumprimento das obrigações acessórias de natureza administrativa.

1.3. Forma de avaliação: definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo.

1.4. Sanções: a Cedente poderá pelo não cumprimento às regras e procedimentos estabelecidos no Termo de Referência, de forma eficiente e qualificada, aplicar as penalidades previstas em contrato e neste instrumento.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Cessionária, será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Cedente poderá resultar em penalidades, caso a Cessionária não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Cessionária como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante.

2.4. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.5. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS

3.1. O fiscal técnico do contrato deverá utilizar as tabelas abaixo para registrar as avaliações dentro do período de aferição. A avaliação corresponde à atribuição

mensal dos conceitos “Adequado”, “Não Adequado” ou “Não aplicável” para o mês de medição para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário.

3.1.1

Módulo 1 - Do espaço físico

ITEM AVALIADO	CONCEITO	PESO DA AVALIAÇÃO	DATA DA OCORRÊNCIA
1. Abertura e fechamento da lanchonete nos horários determinados (08h/19h).	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
2. Condições adequadas de limpeza e higiene do espaço físico.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	20	
3. Condições e zelo do mobiliário.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
OBSERVAÇÕES:			
PONTUAÇÃO OBTIDA			
PONTUAÇÃO MÁXIMA DE NÍVEL DE QUALIDADE		40	

3.1.2

Módulo 2 - Dos alimentos

ITEM AVALIADO	CONCEITO	PESO DA AVALIAÇÃO	DATA DA OCORRÊNCIA
1. Atendimento ao cardápio mínimo pactuado.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	20	

2. Uso de etiqueta indicando os produtos na vitrine.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	20	
3. Alteração de cardápio a cada 4 meses comunicando a DISEV.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	20	
OBSERVAÇÕES:			
PONTUAÇÃO OBTIDA			
PONTUAÇÃO MÁXIMA DE NÍVEL DE QUALIDADE		60	

3.1.3

Módulo 3 - Dos Funcionários

ITEM AVALIADO	CONCEITO	PESO DA AVALIAÇÃO	DATA DA OCORRÊNCIA
1. Presença do número de funcionários previstos no TR.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
2. Uso de uniformes limpos, em bom estado de conservação e crachá de identificação.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
3. Funcionário do caixa com uniforme em cor diferente dos demais e não poderá atender ou preparar alimentos.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
4. Atendimento ao público	() Adequado	10	

com presteza, cortesia e cordialidade.	() Não Adequado () Não aplicável		
OBSERVAÇÕES:			
PONTUAÇÃO OBTIDA			
PONTUAÇÃO MÁXIMA DE NÍVEL DE QUALIDADE		40	

3.1.4

Módulo 4 - Dos preços e forma de pagamento

ITEM AVALIADO	CONCEITO	PESO DA AVALIAÇÃO	DATA DA OCORRÊNCIA
1. Tabela com os valores dos produtos comercializados afixada em local visível ao público.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
2. Preço cobrado de acordo com o contrato.	() Adequado () Não Adequado () Não aplicável	10	
OBSERVAÇÕES:			
PONTUAÇÃO OBTIDA			
PONTUAÇÃO MÁXIMA DE NÍVEL DE QUALIDADE		20	

PONTUAÇÃO TOTAL OBTIDA	
------------------------	--

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS E A FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

4.1 De acordo com as ocorrências constadas na execução do contrato e considerando o número de ocorrências referentes ao peso, a pontuação mensal da contratada será avaliada de acordo com a seguinte fórmula:

$\text{Pontuação mensal} = 160 - \text{"nº de ocorrências (de peso 10)"} \times 10 - \text{"nº de ocorrências (de peso 20)"} \times 20.$
--

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de acréscimo na taxa de ocupação	Base	Nível de satisfação obtido
160 - 112	0%	Não se aplica	Mínimo de 70% de nível de satisfação atingido
111 - 80	5%	Valor da taxa de ocupação	Nível de satisfação entre 69% e 50%
Abaixo de 80	10%	Valor da taxa de ocupação	Nível de satisfação abaixo de 50%

4.2 Os serviços serão considerados satisfatórios quando obtiverem nível de satisfação superior a 69%, o que equivale a faixa de pontuação entre 160 e 112 pontos. Serão avaliados como insatisfatórios, quando obtiverem nível de satisfação inferior a 70% da pontuação máxima (abaixo de 112 pontos).

4.3 A aplicação do acréscimo de valor à taxa de ocupação será mensurada pela pontuação obtida e pelo percentual correspondente. Se o nível de satisfação obtido estiver entre 69% e 50%, o acréscimo será de 5% do valor da taxa de ocupação, já abaixo de 50%, o acréscimo correspondente será de 10% à referida taxa.

4.4 Havendo acréscimo na taxa de ocupação, a cobrança será realizada no mês subsequente ao avaliado.

4.5 O primeiro mês do contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.6 A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1. Este instrumento define expectativa de serviços e responsabilidades entre a Procuradoria-Geral de Justiça e a empresa, CNPJ nº e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº/2023, celebrado para prestação de serviços de cessão onerosa de público.

5.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

5.3. A assinatura deste instrumento indica que as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Belo Horizonte, de 2023.

CONTRATANTE

CONTRATADO