

FORMULÁRIO**ANEXO II - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

INDICADORES
INDICADOR 01 – CUMPRIMENTO DO CARDÁPIO MÍNIMO
INDICADOR 02 – QUALIDADE DOS PRODUTOS OFERECIDOS
INDICADOR 03 – CUMPRIMENTO DOS PREÇOS DO CARDÁPIO MÍNIMO
INDICADOR 04 – COMUNICAÇÃO EFICAZ DE PREÇOS E COMPOSIÇÃO DOS INSUMOS UTILIZADOS
INDICADOR 05 – RESSARCIMENTO DAS DESPESAS COM ALUGUEL E ÁGUA
INDICADOR 06 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO
INDICADOR 07 – DA INFRAESTRUTURA E DOS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
INDICADOR 08 – MANUTENÇÃO/CONSERVAÇÃO DO ESPAÇO CEDIDO
INDICADOR 09 – VESTIMENTAS E IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS
INDICADOR 10 – QUALIDADE NO ATENDIMENTO
INDICADOR 11 – LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E COLETA DE LIXO

INDICADOR 01 - CUMPRIMENTO DO CARDÁPIO MÍNIMO	
FINALIDADE	Garantir que a quase totalidade dos itens constantes do cardápio mínimo estejam disponíveis à venda, salvo algumas exceções devidamente justificadas, como por exemplo a sazonalidade.
METAS A CUMPRIR	No mínimo 90% dos itens previstos no cardápio mínimo.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.

PERIODICIDADE	Semanal.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Deixar de oferecer uma quantidade superior a 10% da quantidade total de itens do cardápio sem a devida justificativa.	0,5 ponto por item faltante.
OBSERVAÇÕES	Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente à quantidade/qualidade dos itens constantes do cardápio. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.	

INDICADOR 02 - QUALIDADE DOS PRODUTOS OFERECIDOS		
FINALIDADE	Garantir controle de qualidade acerca dos produtos oferecidos.	
METAS A CUMPRIR	100% dos produtos oferecidos devem estar dentro dos padrões reconhecidos de qualidade. Os ingredientes devem ser frescos e os produtos industrializados devem estar dentro do prazo de validade.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local por amostragem.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Semanal	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Produto preparado com matéria-prima inapropriada, a qual já não mantém suas características organolépticas.	2,0 pontos por ocorrência verificada.
	Produto industrializado com prazo de validade vencida em até 7 dias.	2,0 pontos por ocorrência
	Produto industrializado com prazo de validade vencida em mais de 7 dias.	3,0 pontos por ocorrência
OBSERVAÇÕES	Em hipótese alguma será permitido o reaproveitamento de alimentos ou a comercialização de sobras.	

Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente à quantidade/qualidade dos itens constantes do cardápio. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.

INDICADOR 03 - CUMPRIMENTO DOS PREÇOS DO CARDÁPIO MÍNIMO

FINALIDADE	Garantir que a proposta de preço homologada seja cumprida.	
METAS A CUMPRIR	Totalidade dos produtos condizentes com a proposta de preço homologada.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Semanal	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Produto comercializado acima do preço homologado.	0,5 ponto por item com preço aumentado/dia independente do valor do aumento.
OBSERVAÇÕES	<p>A pontuação total referente a esse indicador deverá ser o somatório de todos os itens vendidos com aumento.</p> <p>Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente aos preços praticados em desacordo com os valores homologados. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.</p>	

INDICADOR 04 - COMUNICAÇÃO EFICAZ DE PREÇOS E COMPOSIÇÃO DOS INSUMOS UTILIZADOS

FINALIDADE	Garantir o pleno acesso dos usuários aos valores e insumos constantes do cardápio.	
METAS A CUMPRIR	Fixação de tabela de preços e de todos os ingredientes constantes de cada produto e disponibilização de no mínimo 3 cardápios.	

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Conferência local.
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.
PERIODICIDADE		Semanal
MECANISMO DE CÁLCULO		Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
INÍCIO DE VIGÊNCIA		Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO		Deixar de disponibilizar tabela de preços e ingredientes. 0,5 ponto por ocorrência
		Deixar de disponibilizar o número mínimo de cardápios estabelecidos nas metas. 0,5 ponto por ocorrência
OBSERVAÇÕES		<p>A Contratada deverá manter tabela de preço em local visível a todos os usuários contendo todos os ingredientes utilizados no preparo dos lanches e disponibilizar cardápio no balcão de atendimento.</p> <p>Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente à ausência de banners/pôsteres/faixas indicando os valores praticados ou a ausência de cardápios. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.</p>

INDICADOR 05 - RESSARCIMENTO DAS DESPESAS COM ALUGUEL E ÁGUA		
FINALIDADE		Garantir que a contratada cumpra de maneira integral e sem atrasos, com as obrigações de ressarcimento e pagamento das despesas de aluguel, água, esgoto e energia elétrica e demais obrigações previstas em contrato.
METAS A CUMPRIR		Percentual zero de inadimplência com relação às obrigações de pagamento da empresa.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	DE	Apresentação por parte da contratada dos recibos de pagamento.
FORMA ACOMPANHAMENTO	DE	Através dos recibos de pagamento.

PERIODICIDADE	Mensal.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Vencimento das primeiras prestações.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Atraso no pagamento de quaisquer das obrigações, seja consumo de água, luz, taxa de lixo, etc.	1,0 ponto por pagamento atrasado.
	Acúmulo de dois meses de atraso de quaisquer das obrigações, seja consumo de água, luz, taxa de lixo, etc.	2,0 pontos por pagamento atrasado.
	Acúmulo de mais de 3 meses de atraso nos pagamentos.	Inexecução contratual. Penalização de acordo com o Termo de Referência.
OBSERVAÇÕES		

INDICADOR 06 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		
FINALIDADE	Garantir que a contratada cumpra com o horário de atendimento estipulado no contrato, de maneira que não venha a prejudicar a qualidade do serviço prestado.	
METAS A CUMPRIR	Nenhum atraso com relação à abertura e antecipação do fechamento da cantina nos horários pré estabelecidos.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Diária	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Atraso superior a 10 minutos na abertura da cantina, seja nos turnos matutino, vespertino ou noturno.	0,5 ponto por ocorrência
	Atraso superior a 20 minutos na abertura da cantina, seja nos turnos matutino, vespertino ou noturno.	1,0 ponto por ocorrência
	Fechamento até 10 minutos antes do horário determinado no Termo de Referência sem a devida	0,5 ponto por

	autorização da fiscalização do contrato, seja nos turnos matutino, vespertino ou noturno.	ocorrência
	Fechamento superior a 11 minutos antes do horário determinado no Termo de Referência sem a devida autorização da fiscalização do contrato, seja nos turnos matutino, vespertino ou noturno.	1,0 ponto por ocorrência
OBSERVAÇÕES	A penalização referente aos atrasos poderá ser suprimida em caso de justificativa devidamente fundamentada e apresentada ao fiscal, o qual deverá encaminhá-la ao gestor para apreciação e decisão.	

INDICADOR 07 - DA INFRAESTRUTURA E DOS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
FINALIDADE	Garantir que a contratada mantenha disponível aos usuários apenas equipamentos novos ou em perfeito estado de conservação e uso.	
METAS A CUMPRIR	Nenhum acidente decorrente de equipamentos e móveis obsoletos/quebrados ou sem condições de uso.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Semanal	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Equipamento/móvel (mesa, cadeira) sem condições de uso.	1,0 ponto por equipamento não recolhido/substituído no prazo previsto.
OBSERVAÇÕES	<p>A empresa deverá manter conferência diária do estado de conservação dos móveis disponibilizados ao público e substituí-los sempre que for necessário, a fim de garantir a segurança dos usuários.</p> <p>O fiscal do contrato deverá notificar a empresa caso se constate alguma situação descrita acima. A empresa deverá recolher o móvel imediatamente e repor, se necessário, em até 24 horas. Caso descumprir esse item, aplicar a pontuação acima.</p>	

INDICADOR 08 - MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ESPAÇO

FINALIDADE	Garantir que a contratada não utilize espaço superior ao cedido em contrato, evitando atrapalhar o fluxo de pessoas.	
METAS A CUMPRIR	Zero reclamação referente ao tema.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Semanal	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Extrapolar os limites do espaço cedido.	1,0 ponto por ocorrência registrada.
OBSERVAÇÕES	Constatando-se essa situação, a empresa deverá ser advertida verbalmente pelo fiscal do contrato. Em caso de haver reincidência, a empresa deverá ser notificada e se ainda assim nenhuma providência for tomada, aplicar a pontuação acima.	

INDICADOR 09 - VESTIMENTA E IDENTIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS		
FINALIDADE	Garantir que todos os funcionários estejam devidamente vestidos/uniformizados, equipados e identificados, a fim de evitar acidentes de trabalho e manter um padrão.	
METAS A CUMPRIR	Totalidade dos funcionários uniformizados, trajando todos os EPI's necessários e portando crachá de identificação.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos.	
PERIODICIDADE	Diária.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Não utilização de vestimenta adequada e/ou equipamentos de proteção individual.	0,5 ponto por ocorrência/dia.

	Não utilização identificação.	0,5 ponto por ocorrência/dia.
OBSERVAÇÕES	Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente ao serviço prestado. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.	

INDICADOR 10 - QUALIDADE NO ATENDIMENTO		
FINALIDADE	Garantir que o serviço seja executado com presteza, rapidez e de uma maneira educada e cortês, aproximando-se o máximo possível da excelência.	
METAS A CUMPRIR	Totalidade dos atendimentos prestados de maneira educada, rápida e atenciosa.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local/Pesquisa de satisfação.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos. Reclamações recebidas.	
PERIODICIDADE	Diária/Esporádica.	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Atendimento prestado de maneira contrária ao descrito e esperado.	1,0 ponto por ocorrência.
OBSERVAÇÕES	Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente ao serviço prestado. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.	

INDICADOR 11 - DA LIMPEZA, HIGIENIZAÇÃO E COLETA DE LIXO

FINALIDADE	Garantir a limpeza constante no local da cantina, tanto interno a fim de evitar a proliferação de insetos e disseminação de possíveis doenças, quanto da área ocupada pelos usuários (mesas e cadeiras) a fim de manter um ambiente saudável.	
METAS A CUMPRIR	Totalidade das áreas limpas e higienizadas. Recolhimento diário do lixo.	
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Conferência local.	
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Visual, pelo fiscal do contrato ou por quaisquer outros usuários atendidos. Reclamações recebidas.	
PERIODICIDADE	Semanal	
MECANISMO DE CÁLCULO	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Início da vigência do contrato e início da prestação dos serviços.	
OCORRÊNCIA/PONTUAÇÃO	Limpeza inadequada ou insuficiente, independente da quantidade ou do local.	1,0 ponto por ocorrência
	Falta de recolhimento diário do lixo.	1,0 ponto por ocorrência
OBSERVAÇÕES	Qualquer usuário do serviço da cantina poderá motivar reclamação referente ao serviço prestado. Recebida a reclamação, o fiscal do contrato obrigatoriamente deverá verificar a situação e em caso de confirmação, deverá notificar a empresa para que a situação seja regularizada o mais breve possível. Em hipótese alguma a identidade do usuário será revelada.	

SANÇÕES APLICÁVEIS POR DESCUMPRIMENTO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR	
PONTOS	SANÇÃO
Até 2 pontos	Advertência.
2,5 a 5,0 pontos	Multa de 2% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água .
5,5 a 8,0 pontos	Multa de 3% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
8,5 a 11 pontos	Multa de 4% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.

11,5 a 14 pontos	Multa de 5% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
14,5 a 16 pontos	Multa de 6% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
16,5 a 20 pontos	Multa de 7% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
20,5 a 24,5 pontos	Multa de 8% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
25 a 30 pontos	Multa de 9% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.
Acima de 30 pontos	Inexecução parcial do contrato – Multa de 10% sobre o valor do ressarcimento mensal das despesas com aluguel e água.



Documento assinado eletronicamente por **RICELE GONÇALVES AGRA, DIRETOR(a)**, em 16/05/2024, às 12:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCIELLE FERNANDES BRÍGIDO, Servidor Técnico Administrativo em Educação**, em 16/05/2024, às 12:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROGERIO DOMINGOS DE SIQUEIRA, DIRETOR(a)**, em 16/05/2024, às 12:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **NADINE DE BIAGI SOUZA ZIESEMER, DIRETOR(a)**, em 16/05/2024, às 13:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIANCARLO DE FRANCA AGUIAR, DIRETOR(a)**, em 16/05/2024, às 14:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ifpr.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2999753** e o código CRC **6B5A144A**.