**ANEXO III-A**

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) – AUXILIAR DE COZINHA**

1. **DA DEFINIÇÃO**
	1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.
	2. Este anexo é parte indissociável do Contrato XXX firmado a partir do Edital 58/2019 e de seus demais anexos.
	3. Na utilização do referido Instrumento de Medição serão observadas as cláusulas e disposições contidas no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.
2. **DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO**
	1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos uniformes, EPIs e identificação, tempo de resposta às solicitações do contratante, reposição de profissional ausente e qualidade dos serviços prestados.
	2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.
		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. 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.
		3. Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.
	3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

|  |
| --- |
| **INDICADOR 1 – TEMPO DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE** |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Mensurar o tempo de resposta às solicitações da contratante. |
| Meta a cumprir |  Até dia útil posterior à solicitação. |
| Instrumento de medição | Constatação formal de ocorrências |
| Forma de Acompanhamento | Pessoal. Pela equipe de fiscalização do contrato. |
| Periodicidade | Por evento/solicitação à contratante. |
| Mecanismo de Cálculo | Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta.  |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem atrasos: 20 pontos1 resposta com atraso: 15 pontos2  ou mais com atraso: 0 pontos |
| Sanções |  |
| Observações |  |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 2 – REPOSIÇÃO DE PROFISSIONAL AUSENTE** |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas no local determinando para a execução dos serviços, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas. |
| Meta a cumprir | 100% dos colaboradores, diariamente. |
| Instrumento de medição | Controle de ponto (vedado o ponto escrito) e conferência local. |
| Forma de Acompanhamento | Visual, pelo fiscal de contrato e através do controle de ponto. |
| Periodicidade | Diária. |
| Mecanismo de Cálculo | Será verificada frequência dos colaboradores e descontado conforme faixa de ajuste. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | Sem ocorrências: 25 pontosUma ocorrência sem reposição do posto de trabalho: 13 pontosDuas ou mais ocorrência sem reposição do posto de trabalho: 0 pontos |
| Sanções |  |
| Observações |  |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 3 – AVALIAÇÃO TÉCNICA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço. |
| Meta a cumprir | Garantir a excelência no serviço prestado. |
| Instrumento de medição | Formulário de avaliação.  |
| Forma de Acompanhamento | Preenchimento mensal de um formulário com o quadro técnico. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 30 pontos conforme resultados do formulário de avaliação |
| Sanções |  |
| Observações | Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo. |

|  |
| --- |
| LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO:**O** = oTIMO  **B** = BOM  **R** = REGULAR  **I** = INSATISFATÓRIO  **N** = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER  |
| Descrição | Serviços/Procedimentos/Especificações | Grau de satisfação |
| Rotina Geral | Cortesia e educação no relacionamento com a equipe técnica do setor e no atendimento ao público usuário.  |  |
| Zelo por higiene e qualidade do alimento processado, adoção de medidas de Boas Práticas na produção e distribuição dos lanches. |  |
| Condições de higiene pessoal, uso de vestimenta limpa e adequada, mãos higienizadas, cabelos protegidos por touca, não uso de adereços e de esmalte nas unhas. |  |
| Pontualidade, prontidão e proatividade na prestação do serviço, respeitando os horários estabelecidos, quantitativo necessário de lanches e organização, quando necessário, cumprimento das atividades propostas. |  |
| Condições de higiene, organização e limpeza no local de trabalho, instalações, bancadas, equipamentos e utensílios utilizados, separação e coleta do lixo. |  |
| Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação. |
| A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação | O | B | R | I |
|  |  |  |  |
| B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder) |  |
| C - Índice de Avaliação, por quesito (\*) | O | B | R | I |
|  |  |  |  |
| (\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I), pelo total de quesitos avaliados . [A/B] |
| D- Pontuação Total (\*\*) |  |
| (\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30] |

|  |
| --- |
| **INDICADOR 4 – QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS** |
| ITEM | DESCRIÇÃO |
| Finalidade | Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço. |
| Meta a cumprir | Garantir a excelência no serviço prestado. |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico ou ferramenta similar. |
| Forma de Acompanhamento | Aplicação mensal de pesquisa de satisfação com o público usuário. |
| Periodicidade | Mensal. |
| Mecanismo de Cálculo | Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados. |
| Início de Vigência | A partir do início da prestação do serviço |
| Faixas de ajuste no pagamento | De 0 a 25 pontos conforme resultados da pesquisa. |
| Sanções |  |
| Observações | Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo. |

|  |
| --- |
| *PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS* |
| ÓRGÃO/UNIDADE: |
| Nº CONTRATO: |
| GESTOR / RESPONSÁVEL: |
| CONTRATADA: | MÊS DE REFERÊNCIA: |
| LEGENDA DO GRAU DE SATISFAÇÃO:**O** = OTIMO  **B** = BOM  **R** = REGULAR  **I** = INSATISFATÓRIO  **N** = NÃO SE APLICA/NÃO SEI RESPONDER  |
| Descrição | Serviços/Procedimentos/Especificações | Grau de satisfação |
| Rotina Geral | **Condição de atendimento:** cortesia e educação no atendimento ao público usuário. |  |
| **Condição de qualidade do alimento:** aparência, sabor, tamanho uniforme, quantidade |  |
| **Condições de higiene pessoal:** uso de vestimenta limpa e adequada, mãos higienizadas, cabelos protegidos por touca, não uso de adereços e de esmalte nas unhas. |  |
| **Pontualidade e proatividade:** lanche servido no horário estabelecido, apresenta agilidade e eficiência na distribuição dos lanches com organização. |  |
| **Condições de higiene e limpeza da cozinha:** bancadas limpas sem sobras de alimentos e sujidades, canecas e bandejas limpas, sem restos de alimentos e cheiro estranho. |  |
| Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação. |
| A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação | O | B | R | I |
|  |  |  |  |
| B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/Não sei responder) |  |
| C - Índice de Avaliação, por quesito (\*) | O | B | R | I |
|  |  |  |  |  |
| (\*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O,B,R,I), pelo total de quesitos avaliados . [A/B] |
| D- Pontuação Total (\*\*) |  |
| (\*\*) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B)x25] |

1. **FAIXAS DE AJUSTE DE PAGA**
	1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.
	2. 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:

|  |  |
| --- | --- |
| Pontuação total do serviço =  | Pontos “Indicador 1” + Pontos “Indicador 2” + Pontos“Indicador 3” + Pontos “Indicador 4”. |

Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço | Pagamento devido | Fator de ajuste de nível de serviço |
| De 90 a 100 pontos | 100% do valor previsto | 1,00 |
| De 80 a 89 pontos | 97% do valor previsto | 0,97 |
| De 70 a 79 pontos | 95% do valor previsto | 0,95 |
| De 60 a 69 pontos | 93% do valor previsto | 0,93 |
| De 50 a 59 pontos | 90% do valor previsto | 0,90 |
| Abaixo de 50 pontos | 90% do valor previsto + multa | 0,90 + avaliar necessidade de aplicação de multa contratual |
| Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) X (Fator de ajuste de nível de serviço)] |

* 1. A avaliação abaixo de 40 pontos por três vezes poderá ensejar a rescisão do contrato.
1. **CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Critério (Faixas de Pontuação)** | **Pontos** | **Avaliação** |
| 1 – Uso dos uniformes | Sem ocorrências | 20 | 20 |
| 1 ocorrência | 16 |
| 2 ocorrências | 12 |
| 3 ocorrências | 8 |
| 4 ocorrências | 4 |
| 5 ocorrências ou mais | 0 |
| 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante | Sem atrasos | 25 | 25 |
| 1 resposta com atraso | 20 |
| 2 respostas com atraso | 15 |
| 3 respostas com atraso | 5 |
| 4 respostas com atraso | 3 |
| 5 respostas com atraso ou mais | 0 |
| 3 – Reposição de profissional ausente | Sem ocorrências no posto de trabalho | 25 | 25 |
| Uma falta sem reposição do posto de trabalho | 13 |
| Duas ou mais faltas sem reposição do posto de trabalho | 0 |
| 4 – Qualidade dos serviços prestados | Conforme resultados da pesquisa | 0-30 | 30 |
| Pontuação Total do Serviço | 100 |