

Ministério da Educação

Universidade Federal Fluminense

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Coordenação de Gestão do Restaurante Universitário

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 02/2016/AD**

ANEXO II

ACORDO DE NIVEIS DE SERVIÇO

(Avaliação da Qualidade dos Serviços de Alimentação e Nutrição prestados no Restaurante Universitário da Universidade Federal Fluminense)

1. **INTRODUÇÃO**
   1. Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de fornecimento de refeições para o Restaurante Universitário e refeitórios externos da UFF – Universidade Federal Fluminense;
   2. As atividades descritas neste documento serão realizadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais a serem encaminhados ao setor competente da UFF para aplicação de ajustes no pagamento.
2. **OBJETIVO**
   1. Avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e estabelecidos neste Termo de Referência.
3. **MÉTODO DE AVALIAÇÃO**
   1. A avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada por meio do Formulário de Acordo de Níveis de Serviços – ANS (ANEXO VI-A), no qual serão analisados 3 (três) Grupos de Atividades em cada uma das duas Unidades da CONTRATANTE (RU – UFF);
   2. Para cada atividade relacionada será atribuído um percentual de ponderação que será o balizador para o cálculo da pontuação final;
   3. A pontuação máxima a ser alcançada em cada grupo de atividades será igual a 3,0 (três) pontos para o Grupo 1, igual a 4,0 (seis) para as atividades do Grupo 2 e igual 2,0 (dois) pontos para as atividades do Grupo 3;
   4. A pontuação final será o resultado da soma obtida dos 3 (três) Grupos, totalizando uma pontuação média final igual a 9 (nove) pontos;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Grupos** | **Percentual de Ponderação** | |  |
| **Nota** |
| **Grupo 1 - Desempenho das Atividades** |  |  | | |  |
| Rotinas do Serviço | 60% | 1,80 | | |  |
| Mão de obra | 40% | 1,20 | | |  |
| **Subtotal** | **100%** | **3,0** | | |  |
| **Grupo 2 - Controle das Atividades** |  |  | | |  |
| Controle de qualidade e quantidade de refeições | 40% | 1,60 | | |  |
| Controle do Preparo e do Acondicionamento para Distribuição e Transporte das Refeições | 60% | 2,40 | | |  |
| **Subtotal** | **100%** | **4,0** | | |  |
| **Grupo 3 - Gerenciamento das Atividades** |  |  | | |  |
| Supervisão administrativa | 25% | 0,50 | | |  |
| Supervisão das atividades operacionais | 60% | 1,20 | | |  |
| Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 15% | 0,30 | | |  |
| **Subtotal** | **100%** | **2,0** | | |  |
| **Pontuação Média Final** | |  | |

1. **CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SEREM UTILIZADOS EM TODAS AS ATIVIDADES AVALIADAS**
   1. No formulário ANS (ANEXO VI-A), que será preenchido mensalmente, devem ser atribuídos os seguintes pontos e conceitos para cada atividade avaliada: 3 (três) “Realizada”, 1(um) “Parcialmente Realizada” ou 0 (zero) “Não Realizada”;
   2. Quando atribuídos os pontos 1 (um) ou 0 (zero), a CONTRATANTE deverá formalizar, de imediato, por escrito à CONTRATADA o motivo desta avaliação, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos;
   3. Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando a correção de determinada falha, esta solicitação deve ser formalizada por escrito e o prazo acordado com a CONTRATANTE.
2. **CLASSIFICAÇÃO DA PRESTAÇAO DO SERVIÇO SEGUNDO A MÉDIA FINAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Insatisfatório** |
| 9,0 a 8,1 pontos | 8,09 a 7,65 pontos | 7,64 a 6,75 pontos | Abaixo de 6,75 pontos |

1. **RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO**
   1. Avaliação diária da qualidade dos serviços prestados pela Contratada, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Formulário ANS;
   2. Consolidação e análise das avaliações diárias;
   3. Qualificação do desempenho mensal das atividades da Contratada por meio do preenchimento do formulário ANS;
   4. Encaminhar o ANS, ao final do mês, juntamente com as justificativas para os itens avaliados que receberam ponto 0 (zero) ou 1 (um) ao setor competente da UFF para aplicação de ajustes no pagamento.
2. **DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**
   1. Cabe à CONTRATANTE, por meio da equipe de fiscalização realizar a avaliação diária da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Formulário ANS. Quando atribuídos pontos 1 (um) ou 0 (zero) na avaliação diária, a CONTRATANTE deverá comunicar de imediato à CONTRATADA o motivo desta, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos;
   2. A equipe de fiscalização realizará a consolidação e análise das avaliações diárias qualificando o desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário ANS;
   3. No final do mês avaliado, o fiscal do contrato deverá encaminhar, até o quinto dia do mês subsequente, o formulário ANS acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontos 0 (zero) ou 1 (um) para o setor competente da UFF para ajustes no pagamento;
   4. No final do mês avaliado, o fiscal do contrato deverá encaminhar, até o quinto dia do mês subsequente, o formulário ANS acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontos 0 (zero) ou 1 (um) para a CONTRATADA;
   5. O Fiscal do Contrato encaminhará, mensalmente, à CONTRATADA o Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma;
   6. A CONTRATADA terá seu pagamento mensal baseado nas avaliações do Formulário de Acordo de Níveis de Serviços (ANS), de acordo com os percentuais abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Faixa de Ajustes no Pagamento** | | |
| Conceito Geral proveniente da média global do Quadro Resumo Mensal de avaliação | Percentagem do Valor Mensal da Contratação | Nota Final mensal |
| 100% | 8,1 ≤ x ≤ 9 |
| 95% | 7,65 ≤ x < 8,1 |
| 90% | 6,75 ≤ x < 7,65 |
| 85% | x < 6,75 |

1. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
   1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666 de 1993 e da Lei nº 10.520 de 2002 a Contratada que:
      1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
      2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
      3. Fraudar na execução do contrato;
      4. Comportar-se de modo inidôneo;
      5. Cometer fraude fiscal;
      6. Não mantiver a proposta.
   2. A Contratada que cometer qualquer das infrações discriminadas no subitem acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
      1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
      2. Multa moratória de **até** **0,1%** (**um décimo por cento**) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **60 (sessenta)** dias;
      3. Multa compensatória de **até 5% (cinco por cento)** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
         1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
      4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão ou entidade Contratante, pelo prazo de até dois anos;
      5. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
      6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
   3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666 de 1993 a Contratada que:
      1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
      2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
      3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
   4. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666 de 1993 e subsidiariamente a Lei nº 9.784 de 1999;
   5. A autoridade competente na aplicação das sanções levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade;
   6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
2. **ANEXOS**

**Anexo V-A - Formulário de Acordo de Níveis de Serviços**

**Anexo V-B - Instruções para o preenchimento do Formulário de Acordo de Níveis de Serviços**

**Anexo V-C - Quadro Resumo**