

ANEXO V

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. 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.

1.2. Este procedimento será vinculado ao contrato de prestação dos serviços de Restaurantes Universitários, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE. Ele deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que mediram os níveis esperados de qualidade a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

1.3. A CONTRATANTE utilizará, entre outros meios de avaliação, o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, que avaliará os seguintes critérios:

1. Execução Contratual;
2. Higienização e Conservação do Ambiente;
3. Higienização e Conservação de Utensílios;
4. Higienização e Qualidade da Água e Bebidas;
5. Cumprimento do Cardápio e Informação ao Usuário;
6. Controle das Porções e Pesagem;
7. Qualidade e Eficiência na Distribuição;
8. Qualificação dos colaboradores;
9. Manutenção/ Reposição da Estrutura, Mobiliários, Equipamentos;
10. Documentação Sanitária e Trabalhista;
11. Condições Gerais de Segurança Alimentar / Atendimento às Solicitações da Equipe de Fiscalização Técnica;
12. Pesquisa de Satisfação Acadêmica Institucional, Avaliação Técnica e Demandas da Comunidade Acadêmica.

2. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR, contendo os seus respectivos indicadores, metas e mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade, necessários às medições dos resultados, são dispostos nas tabelas abaixo:

Item	Nº 01 - Execução contratual
Finalidade	Garantir a execução do contrato sem suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.
Meta a cumprir	Executar o contrato sem suspender ou interromper os serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	
Item	Nº 02 - Higienização e Conservação do Ambiente
Finalidade	Garantir a higienização e a conservação do ambiente do RU
Meta a cumprir	• Garantir a higienização do refeitório, hall e áreas de acesso de forma adequada durante o horário do atendimento; • Garantir a higienização dos banheiros de forma adequada durante o horário do atendimento; • Garantir que não seja permitida a presença de animais domésticos no interior do RU; • Garantir o armazenamento adequado do lixo em contêineres, a separação e destinação adequada dos resíduos.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme Índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

Item	Nº 03 - Higienização e Conservação de Utensílios
Finalidade	Garantir a higienização e a conservação dos utensílios do RU
Meta a cumprir	• Garantir a higienização adequada de utensílios (bandejas, canecas, copos, pratos, talheres), assim como dos pratos, talheres e copos e que estes estejam em bom estado de conservação, sem trincas, arranhões e descascados; • Garantir o abastecimento adequado de produtos de limpeza aprovados pelo MS.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 04 - Higienização, Qualidade da Água e Controle Sanitário
Finalidade	Garantir a higienização, controle de pragas e vetores e a qualidade de água e bebidas
Meta a cumprir	• Garantir que a água distribuída seja refrigerada e em equipamento com bom estado de conservação e higiene; • Garantir a análise laboratorial da água da torneira da cozinha em vigência; • Garantir o Laudo da caixa d'água. • Garantir que o alvará sanitário esteja regularizado e disponível; • Garantir que o controle de pragas e vetores seja atualizado e realizado periodicamente.
Instrumento de medição	Verificação do comprovante de qualificação exigida através da equipe de fiscalização técnica do contrato

Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 05 - Conformidade do Cardápio, Informação ao Usuário e Segurança Alimentar
Finalidade	Garantir o cumprimento do cardápio proposto e a informação divulgada aos usuários
Meta a cumprir	• Garantir que o cardápio proposto está sendo executado conforme planejado no dia da avaliação; • Garantir que o cardápio esteja afixado no refeitório de forma visível na entrada do RU; • Garantir a eficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição; • Garantir os gêneros alimentícios em quantidade adequada para atender ao cardápio, com rótulo, selos de inspeção e armazenagem adequada.
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

Item	Nº 06 - Controle das Porções e Pesagem
Finalidade	Garantir o controle das porções e pesagem
Meta a cumprir	• Garantir a disponibilização de balança na área da distribuição da refeição para que os usuários tenham a opção de pesar a porção de opção proteica e sobremesa; • Garantir a opção proteica de origem animal – 130g (padrão); • Garantir a opção vegetariana estrita – 130g (padrão).
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 07 - Qualidade e Eficiência na Distribuição
Finalidade	Garantir a qualidade e eficiência na distribuição de alimentos, utensílios e prestação de serviço.
Meta a cumprir	• Garantir a agilidade no atendimento sem excesso de filas no buffet e no pagamento; • Garantir a disponibilização de guardanapos; • Garantir a disponibilização de vinagre de maçã ou vinho, molho de pimenta,

	azeite de oliva e sal
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 08 - Qualificação dos colaboradores
Finalidade	Garantir que os serviços sejam prestados com qualidade, através de pessoal capacitado e qualificado, de acordo com os requisitos necessários para o cargo ocupado em suas competências pessoais e profissionais e conforme qualificação exigida no Edital/TR;
Meta a cumprir	• Garantir que os empregados estejam com uniformes limpos e completos, crachá de identificação e demais itens de uso obrigatório descritos no Termo de Referência; • Garantir que os colaboradores recebam os materiais e equipamentos necessários e adequados para realização dos serviços nos postos de trabalho, de acordo com Termo de Referência; • Garantir que os colaboradores estejam com todos os EPI's e demais itens de uso obrigatório • Garantir pontualidade e qualidade no fornecimento de materiais e equipamentos; • Garantir a realização das atividades com os materiais e equipamentos adequados. • Garantir que a nutricionista e/ou preposto da empresa presente na unidade no momento da fiscalização; • Garantir que o responsável técnico (RT) nutricionista seja devidamente registrado e presente conforme exigido; • Garantir que os funcionários estejam em número adequado à demanda conforme previsto em contrato; • Garantir que o funcionário não esteja em desvio de função
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 09 - Manutenção/ Reposição da Estrutura, Mobiliários, Equipamentos
Finalidade	Garantir a acessibilidade, a manutenção e/ou reposição da estrutura, mobiliários e equipamentos.
Meta a cumprir	• Garantir a estrutura física (paredes, pisos, tetos) em boas condições de higiene e a segurança; • Garantir o mobiliário (mesas, cadeiras, balcões) está conservado e adequado para uso; • Garantir que os equipamentos da cozinha e da área de distribuição (fogões, fornos, geladeiras, câmaras frias, entre outros) estejam funcionando corretamente e são mantidos conforme a necessidade; • Garantir que os equipamentos de segurança (extintores, exaustores, sistemas de ventilação) estejam operando dentro da validade; • Garantir a iluminação e a ventilação do ambiente de forma adequada para

	garantir o conforto e a segurança dos usuários e funcionários; • Garantir o funcionamento da estrutura de acordo com os padrões sanitários exigidos; • Garantir a acessibilidade aos usuários;
Instrumento de medição	Verificação do comprovante de qualificação exigida através da equipe de fiscalização técnica do contrato.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 10 - Documentação Trabalhista
Finalidade	Garantir o cumprimento das obrigações sanitárias e trabalhistas relativas ao serviço contratado.
Meta a cumprir	• Garantir o cumprimento em sua totalidade as obrigações relativas ao serviço contratado; • Garantir a entrega pela contratada de toda documentação fiscal, trabalhista e previdenciária, bem como demais itens previstos pela fiscalização; • Garantir o efetivo pagamento de seguros ou quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste contrato; • Garantir o efetivo pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais nas datas avençadas;
Instrumento de medição	• Apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato através desse Formulário Eletrônico; • Verificação da Folha de Pagamento, retorno Bancário e demais comprovantes de pagamento mensais, através da apuração da ocorrência pela fiscalização do Contrato por meio desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

Item	Nº 11 - Condições Gerais de Segurança Alimentar / Atendimento às Solicitações da Equipe de Fiscalização Técnica
Finalidade	Garantir condições gerais de segurança alimentar e o atendimento às solicitações da equipe de fiscalização técnica.
Meta a cumprir	• Garantir que as solicitações geradas durante a visita de fiscalização técnica sejam solucionadas ou estejam dentro do prazo para adequação; • Garantir que a avaliação do checklist apresente um índice de adequação superior a 60% dos itens
Instrumento de medição	Apuração da ocorrência pela fiscalização técnica do Contrato, através desse Formulário Eletrônico.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade"
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade"
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade"
Observações	

Item	Nº 12 – Pesquisa de Satisfação Institucional, Avaliação Técnica e Demandas da Comunidade Acadêmica
Finalidade	Garantir que os resultados da pesquisa de satisfação institucional e as demandas da comunidade acadêmica sejam satisfatórios.
Meta a cumprir	- Garantir que as demandas da comunidade acadêmica, oriundas de ouvidorias e relatos feitos aos fiscais sejam atendidas, quando necessário e dentro do que estiver estabelecido em contrato; - Garantir que a avaliação da pesquisa de satisfação apresente um índice de adequação superior a 60% dos itens; - Garantir que os resultados das avaliações técnicas sejam satisfatórios
Instrumento de medição	Verificação através da equipe de fiscalização técnica do contrato.
Forma de acompanhamento	Verificação "in loco" com preenchimento desse formulário eletrônico através da equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Através do Cálculo do "Fator de Qualidade".
Início de vigência	Data da Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme índice do "Fator de Qualidade".
Sanções	Multa em função do "Fator de Qualidade".
Observações	

CONTROLE DE OCORRÊNCIA PARA (IMR)

O Fiscal Setorial do Contrato deverá utilizar a tabela abaixo para registrar todas as ocorrências observadas na execução do contrato, conforme previsto no **Instrumento de Medição de Resultado (IMR) - Tabela Indicadores**, do Termo de Referência sob sua responsabilidade de registro.

1) EXECUÇÃO CONTRATUAL		
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia
	(incluir linhas, quando necessário)	
Total de Ocorrências no Mês		0
2) HIGIENIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO AMBIENTE		
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia
	(incluir linhas, quando necessário)	
Total de Ocorrências no Mês		0
3) HIGIENIZAÇÃO E CONSERVAÇÃO DE UTENSÍLIOS		
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia
	(incluir linhas, quando necessário)	
Total de Ocorrências no Mês		0
4) HIGIENIZAÇÃO, QUALIDADE DA ÁGUA E CONTROLE SANITÁRIO		
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia
	(incluir linhas, quando necessário)	
Total de Ocorrências no Mês		0

5) CONFORMIDADE DO CARDÁPIO, INFORMAÇÃO AO USUÁRIO E SEGURANÇA ALIMENTAR			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
6) CONTROLE DAS PORÇÕES E PESAGEM			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
7) QUALIDADE E EFICIÊNCIA NA DISTRIBUIÇÃO			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
8) QUALIFICAÇÃO DOS COLABORADORES			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
9) MANUTENÇÃO/ REPOSIÇÃO DA ESTRUTURA, MOBILIÁRIOS, EQUIPAMENTOS			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
10) DOCUMENTAÇÃO TRABALHISTA			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		
Total de Ocorrências no Mês		0	
11) CONDIÇÕES GERAIS DE SEGURANÇA ALIMENTAR / ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA			
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência	Nº de Ocorrências por dia	
	(incluir linhas, quando necessário)		

Total de Ocorrências no Mês				0
12) PESQUISA DE SATISFAÇÃO ACADÊMICA INSTITUCIONAL, AVALIAÇÃO TÉCNICA E DEMANDAS DA COMUNIDADE ACADÊMICA				
Data da Ocorrência	Descrição Sintética da Ocorrência			Nº de Ocorrências por dia
	(incluir linhas, quando necessário)			
Total de Ocorrências no Mês				0

QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS MENSAL					
Nº INDICADOR	Nº de Ocorrências verificadas pela fiscalização	Gravidade da Ocorrência	Total (=)	Tolerância (-)	Resultado
Nº 01		5		1	-1
Nº 02		1		3	-3
Nº 03		5		1	-1
Nº 04		5		1	-1
Nº 05		5		1	-1
Nº 06		4		2	-2
Nº 07		5		2	-2
Nº 08		3		2	-2
Nº 09		5		1	-1
Nº 10		3		2	-2
Nº 11		5		1	-1
Nº 12		4		1	-1
Nº 13		5		1	-1
FATOR DE QUALIDADE					

FAIXAS DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
FAIXA	Fator de Qualidade	(%) Pagamento Valor Contrato
01	0 – 5	100%
02	6 – 15	98%
03	16 – 25	95%
04	26 – 45	90%
05	46 – 100	85%
06	Acima de 100	80% e penalização (conforme previsto no Termo de Referência)