

APÊNDICE D – TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

REFEITÓRIO – IFMT CAMPUS CUIABÁ

MÊS DE _____ DE 20_____

INDICADOR DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO			
ITEM	DESCRIÇÃO		
FINALIDADE	Avaliar o cumprimento do contrato de prestação de serviços de produção e distribuição de refeições no Refeitório do IFMT – Campus Cuiabá		
META A CUMPRIR	De 78 a 66 pontos (até 85% de conformidade)		
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Relatórios de Ocorrências - Nutricionista fiscal de contrato		
PERIODICIDADE	Mensal		
MECANISMO DE CÁLCULO	Média mensal: $[(\text{Pontuação obtida}) / (75 \text{ pontos})] * 100 = X \%$		
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data da assinatura do contrato		
FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO DA FATURA MENSAL	Pontuação (% de conformidade)	% de desconto	% de pagamento
	78 – 66 (85%)	0	100
	65 – 63 (80%)	0,2	99,8
	62 – 58 (75%)	0,5	99,5
	57 – 55 (70%)	1	99
	54 – 51(65%)	2	98
	50 – 47(60%)	5	95
	46 – 43 (55%)	10	90
	42 – 39 (50%)	15	85
	Abaixo de 39 (Abaixo de 50%)	20 Inexecução contratual*	80

* Receber nota inferior a 39 pontos no IMR, ou seja, com percentual de conformidade abaixo de 50%, por 2 meses consecutivos ou 3 meses alternados: será considerado inexecução contratual, podendo o Contrato ser rescindido, além do desconto a ser aplicado no pagamento da Nota Fiscal.

MÓDULO	ITENS AVALIADOS	
A	CARDÁPIOS	1 - Falha na divulgação do cardápio dentro do prazo e de forma correta
		2 - Composição (ingredientes das preparações não atendem ao estabelecido no TR, ingredientes não permitidos)
		3 - Características sensoriais inadequadas das refeições
		4 - Porção servida em desacordo com TR
		5 - Descumprir o cardápio apresentado e autorizado, sem prévia comunicação/acordo com a fiscalização
B	MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES	1 - Não dispor de materiais, móveis, equipamentos, utensílios e material descartável, em quantidade, qualidade e condições necessárias e adequadas para elaborar preparações do cardápio e para o bom atendimento dos usuários
		2 - Não realizar manutenção preventiva e corretiva da estrutura (parte elétrica e/ou hidráulica)
C	ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO	1 - Descumprir os horários de abertura e fechamento do Restaurante
		2 - Falta de produtos de higiene pessoal para os usuários (papel higiênico, sabonete líquido, álcool, etc.)
		3 - Ineficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição
		4 - Número insuficiente de recursos (operadores de caixa, utensílios, buffets abertos, ou outro item) que gere atraso no fluxo superior a 20 minutos de espera, ocasionando filas e atrasos no atendimento à Comunidade Acadêmica
		5 - Falta de uma ou mais preparações no balcão durante a distribuição (cardápio incompleto, sem reposição)
		6 - Higienização inadequada da área do restaurante durante todo o horário de atendimento (salão de distribuição,

		banheiros, hall de entrada, etc.)
		7 - Higienização inadequada dos equipamentos, móveis e utensílios da distribuição
		8 - Falha na separação e destinação final dos resíduos (coleta seletiva)

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS(EXCETO PARA RISCO SANITÁRIO)			
MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (TRÊS) PONTOS	02 (DOIS) PONTOS	01 (UM) PONTO	0 (ZERO) PONTO

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS			PONTOS
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
A1 – Falha na divulgação do cardápio dentro do prazo e de forma correta			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	
	Mais de 10x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO A - CARDÁPIOS		
A2 – Composição (ingredientes das preparações não atendem ao estabelecido no TR, ingredientes não permitidos)		
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3
	até 2x no mês	2
	até 5x no mês	1
	Mais de 5x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS			PONTOS
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
A3 – Características sensoriais inadequadas das refeições			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	
	Mais de 10x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
A4 – Porção servida em desacordo com TR			
Ocorrências	até 2x no mês	3	
	até 4x no mês	2	
	até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO A - CARDÁPIOS		
A5 – Descumprir o cardápio apresentado e autorizado sem prévia comunicação/acordo com a fiscalização		
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3
	Até 3x no mês	2
	Até 5x no mês	1
	Mais de 5x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO B – MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES		
B1 - Não dispor de materiais, móveis, equipamentos, utensílios e material descartável, em quantidade, qualidade e condições necessárias e adequadas para elaborar preparações do cardápio e para o bom atendimento dos usuários		
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3
	Até 1x no mês	2
	Até 2x no mês	1
	Mais de 2x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO B – MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES		
B2 - Não realizar manutenção preventiva e corretiva da estrutura (parte elétrica, hidráulica)		
Ocorrências	Até 2x no mês	3
	Até 4x no mês	2
	Até 6x no mês	1
	Mais de 6x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C1 - Descumprir os horários de abertura e fechamento do Restaurante		
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3
	Até 2x no mês	2
	Até 4x no mês	1
	Mais de 4x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C2 - Falta de produtos de higiene pessoal para os usuários (papel higiênico,sabonete líquido, álcool, etc.)		
Ocorrências	até 2x no mês	3
	até 4x no mês	2
	até 6x no mês	1
	Mais de 6x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃODA REFEIÇÃO		
C3 - Ineficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição		
Ocorrências	até 2x no mês	3
	até 4x no mês	2
	até 6x no mês	1
	Mais de 6x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C4 - Número insuficiente de operadores de caixa, utensílios, ou outro item que gere atraso no fluxo, gerando filas e atrasos no atendimento à Comunidade Acadêmica		
Ocorrências	Até 2x no mês	3
	Até 4x no mês	2
	Até 6x no mês	1
	Mais de 6x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C5 - Falta de uma ou mais preparações no balcão durante a distribuição (cardápio incompleto, sem reposição)		
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3
	Até 1x no mês	2
	Até 2x no mês	1
	Mais de 2x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C6 - Higienização inadequada da área do restaurante durante todo o horário de atendimento (salão de distribuição, banheiros, hall de entrada, etc.)		
Ocorrências	Até 2x no mês	3
	Até 4x no mês	2
	Até 6x no mês	1
	Mais de 6x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C7 - Higienização inadequada dos equipamentos, móveis e utensílios da distribuição		
Ocorrências	até 3x no mês	3
	até 5x no mês	2
	até 10x no mês	1
	Mais de 10x no mês	0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO		
C8 - Falha na separação e destinação final dos resíduos (coleta seletiva)		
Ocorrências	até 3x no mês	3
	até 5x no mês	2
	até 10x no mês	1
	Mais de 10x	0

DATA: _____

TOTAL DE PONTOS: _____

ASSINATURA DO FISCAL DO IFMT – CAMPUS CUIABÁ

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA