



## UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DA BAHIA

(Processo Administrativo nº 23520.005419/2026-21)

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

**Objeto:** Contratação de serviços continuados de nutrição e alimentação coletiva, para fornecimento de refeições no Restaurante Universitário do Campus Reitor Edgard Santos da Universidade Federal do Oeste da Bahia.

O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. Além disso, 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 - INDICADORES PARA A MEDIÇÃO DE RESULTADOS

##### 1.1 PONTUALIDADE NO FORNECIMENTO DAS REFEIÇÕES

Nº	ITEM	DESCRIÇÃO
1	Finalidade	Obter pontualidade no fornecimento das refeições.
2	Meta a cumprir	Apresentar com pontualidade as refeições.
3	Instrumento de medição	Constatação formal de ausência de pontualidade com indicação de número de dias de atraso.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência.
7	Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
8	Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 dias = 9 Pontos 10 dias = 8 Pontos 15 dias = 7 Pontos 20 dias = 6 Pontos 21 ou mais dias = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

### 1.2 - VOLUME DE PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir que a produção e distribuição de alimentos seja suficiente para atender a demanda da refeição, mesmo que haja término de alguma das preparações ocasionando em eventual substituição.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3	Instrumento de medição	Registro em uma planilha mensal para acompanhamento do resultado.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	3 ocorrências/mês = 9 Pontos 4 ocorrências/mês = 8 Pontos 5 ocorrências/mês = 7 Pontos 6 ocorrências/mês = 6 Pontos 7 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

### 1.3 - MANUTENÇÃO DA DISPONIBILIDADE DE TODOS OS ITENS DO CARDÁPIO

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Assegurar a manutenção de todas as preparações durante a distribuição do almoço e jantar, considerando a estimativa contratual
2	Meta a cumprir	Manter as preparações propostas do cardápio, durante a distribuição do almoço e jantar
3	Instrumento de medição	As faltas ou trocas de preparações serão registradas em uma planilha mensal para acompanhamento do resultado, quando estiverem associadas a uma demanda menor que a estimativa do número de refeições, por turno, definidas pela Contratante.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Quando houver falta e/ou substituição de preparações sem autorização do CONTRATANTE será registrado diariamente com relatório mensal.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço

8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 dias = 9 Pontos 10 dias = 8 Pontos 15 dias = 7 Pontos 20 dias = 6 Pontos 21 ou mais dias = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.4 - QUALIDADE ORGANOLÉPTICA DAS PREPARAÇÕES

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir um bom padrão das preparações do cardápio em relação a sabor, apresentação, concentração e textura.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de preparações abaixo do padrão de qualidade no mês.
3	Instrumento de medição	Pela constatação de ocorrência
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências/mês = 9 Pontos 4 ocorrências/mês = 8 Pontos 5 ocorrências/mês = 7 Pontos 6 ocorrências/mês = 6 Pontos 7 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.5 - TEMPERATURA DAS PREPARAÇÕES

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações através da temperatura da preparação disposta no balcão de distribuição com a temperatura estabelecida em legislação por preparação.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.

3	Instrumento de medição	Constatação por aferição de temperatura pela Fiscalização ou mediante avaliação das planilhas de controle de temperatura da empresa.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências/mês = 9 Pontos 4 ocorrências/mês = 8 Pontos 5 ocorrências/mês = 7 Pontos 6 ocorrências/mês = 6 Pontos 7 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.6 - ANÁLISE MICROBIOLÓGICA DE ÁGUA E PREPARAÇÕES

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3	Instrumento de medição	Constatação mediante laudo técnico emitido por laboratório de análises microbiológicas.
4	Forma de acompanhamento	Presencialmente pela Equipe de Fiscalização através de entrega de laudo impresso.
5	Periodicidade	Verificação mensal da quantidade de ocorrências.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrências/mês = 5,1 Pontos 2 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.7 - CONTROLE DE RISCOS BIOLÓGICOS, FÍSICOS E QUÍMICOS

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Preservar a segurança higiênico-sanitária das preparações a fim de não constatar elementos estranhos nas preparações.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3	Instrumento de medição	Constatação de ocorrência.

4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrências/mês = 5,1 Pontos 2 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.8 - CONTROLE DE SAÚDE DOS COLABORADORES

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Controle de saúde dos manipuladores. Promoção e preservação da saúde do conjunto dos trabalhadores por doenças infecciosas em que não haja imediato afastamento de suas funções.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3	Instrumento de medição	Constatação pela observação da Equipe de Fiscalização e principalmente através do laudo médico.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos Até 4 ocorrência/mês = 5,1 Pontos 5 ocorrências/mês = 0 pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.9 - SEGURANÇA HIGIÊNICO-SANITÁRIA

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações a fim de que não aconteça episódios em que duas ou mais pessoas apresentam os mesmos sinais/sintomas após ingerir alimentos e/ou água da mesma origem.
2	Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
3	Instrumento de medição	Constatação mediante laudo técnico emitido por laboratório de análises microbiológicas.

4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.10 - CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS E VETORES - DESINSETIZAÇÃO E DESRATIZAÇÃO

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Realizar o controle integrado de pragas e vetores, conforme exigência da resolução ANVISA, RDC 216/2004
2	Meta a cumprir	Realizar, por meio de empresa devidamente habilitada nos termos da (Portaria MS 1.428/93 e resoluções da ANVISA, RDC nº 275/02 e RDC nº 216/04) o controle integrado de pragas e vetores
3	Instrumento de medição	Conferência do comprovante de realização do serviço emitido por empresa especializada
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Periodicidade recomendada pelos órgãos reguladores da matéria pertinente (Portaria MS 1.428/93 e resoluções da ANVISA RDC nº 275/02 e RDC nº 216/04)
6	Mecanismo de cálculo	Será registrada a execução dos serviços durante toda a vigência contratual
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Realização das desinsetizações e desratizações no devido tempo = 10 Pontos 5 dias de atraso = 9 Pontos; 10 dias de atraso = 8 Pontos; 15 dias de atraso = 7 Pontos; 20 dias de atraso = 6 Pontos; 21 dias de atraso = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	-

#### 1.11 - CONTROLE DE ACESSO

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir a fluidez no processo de acesso ao restaurante (compra de créditos ou fichas, assim como acesso dos estudantes do PAS e subsidiados ao refeitório).

2	Meta a cumprir	Nenhuma falha no processo de acesso ao restaurante.
3	Instrumento de medição	Constatação de ocorrência.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação diária com relatório mensal.
6	Mecanismo de cálculo	Somatório da quantidade de ocorrências no mês.
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 2 ocorrências/mês = 9 Pontos 3 ocorrências/mês = 7 Pontos 4 ocorrências/mês = 5,1 Pontos 5 ou mais ocorrências/mês = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.12 - MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIOS

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Garantir o perfeito estado de funcionamento dos equipamentos e mobiliários para a realização das atividades
2	Meta a cumprir	A manutenção corretiva deverá ocorrer no prazo de 2 (dois) dias após a detecção da avaria para pequenos reparos e até 15 (quinze) dias após a detecção da avaria de grande monta e será realizada sem prejuízo da adequada execução dos serviços, de modo a não afetar a segurança patrimonial e pessoal, assim como o funcionamento do próprio restaurante. Na hipótese de a manutenção corretiva do equipamento avariado não ocorrer nos prazos estipulados, a CONTRATADA deverá providenciar que seja emitido laudo técnico por empresas e/ou profissionais especializados tecnicamente para atestar a complexidade para a resolução do problema e estabelecer o prazo necessário para correção. Com isso, caberá à CONTRATADA substituir prontamente o equipamento por outro igual ou similar, próprio ou alugado, até o término do reparo ou conserto
3	Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrência
4	Forma de acompanhamento	Será confirmado pelos Fiscais de Contrato
5	Periodicidade	Mensal
6	Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências relacionadas à manutenção no mês. Entende-se como ocorrência o registro de reparos não efetivados dentro dos prazos estabelecidos em contrato ou por laudo técnico para atestar a complexidade do

		problema. A ocorrência será registrada por cada equipamento e mobiliário específico
7	Início da vigência	Início da execução do serviço
8	Ajustes no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 dias de atraso na manutenção do item identificado = 9 Pontos 10 dias de atraso na manutenção do item identificado = 8 Pontos 15 dias de atraso na manutenção do item identificado = 7 Pontos 20 dias de atraso na manutenção do item identificado = 6 Pontos 21 ou mais dias de atraso na manutenção do item identificado = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	-

### 1.13 - GESTÃO DE ATIVIDADES E DOCUMENTOS REGULATÓRIOS

Nº	Item	Descrição
1	Finalidade	Assegurar a apresentação dos alvarás de funcionamento, sanitário e ambiental, juntamente com outros documentos necessários de âmbito municipal, estadual e federal.
2	Meta a cumprir	Apresentação de toda a documentação necessária dentro dos prazos estabelecidos.
3	Instrumento de medição	Realizar a confirmação da validade e autenticidade dos alvarás, licenças e demais documentos apresentados.
4	Forma de acompanhamento	Inspeções periódicas e análise documental realizadas pela equipe de fiscalização.
5	Periodicidade	Inspeções semestrais e atualização documental anual.
6	Mecanismo de cálculo	Percentual aplicado sobre o valor do contrato em caso de não apresentação ou irregularidade nos documentos.
7	Início da vigência	A partir da data de assinatura do contrato.
8	Ajustes no pagamento	Entrega da documentação em dia: 10 Pontos Atraso de até 5 dias na entrega da documentação: 9 Pontos Atraso de até 10 dias na entrega da documentação: 8 Pontos Atraso de até 15 dias na entrega da documentação: 7 Pontos Atraso de até 20 dias na entrega da documentação: 6 Pontos Atraso de 21 dias ou mais na entrega da documentação: 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	A não apresentação dos alvarás dentro dos prazos estabelecidos pode resultar em um impedimento para o início da prestação dos serviços. Este impedimento será mantido até que a documentação necessária esteja completamente em ordem, garantindo assim o funcionamento correto da empresa.

### 1.14 – CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

Nº	Item	Descrição
----	------	-----------



1	Meta a cumprir	Garantir a capacitação contínua dos colaboradores terceirizados do Restaurante Universitário.
2	Instrumento de medição	Realizar treinamentos periódicos abrangendo higiene, atendimento, primeiros socorros, dentre outros.
3	Forma de acompanhamento	Registros atualizados de treinamentos realizados e certificados de conclusão.
4	Periodicidade	Treinamentos a serem realizados trimestralmente e sempre que houver atualizações relevantes e novas contratações..
5	Mecanismo de Cálculo	Baseado na presença e aproveitamento dos colaboradores nos treinamentos.
6	Início de Vigência	A partir da data de início do contrato de prestação de serviços.
7	Faixas de ajuste no Pagamento	<p>Redução proporcional ao não cumprimento das metas de capacitação estabelecidas, a partir da data de início do contrato de prestação de serviços.</p> <p>Pontuação baseada no cumprimento das metas de capacitação estabelecidas, a partir da data de início do contrato de prestação de serviços.</p> <p>Treinamento realizado no mês = 10 Pontos.</p> <p>Treinamento não realizado no mês, mas realizado no mês anterior = 7 Pontos.</p> <p>Treinamento não realizado nos últimos dois meses, mas realizado no mês anterior a estes = 4 Pontos.</p> <p>Treinamento não realizado nos últimos três meses = 0 Pontos.</p>
8	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
	Observações	<p>1. Os treinamentos devem ser realizados por profissionais qualificados e fora do horário de pico. 2. Os percentuais de redução foram estabelecidos considerando a importância da capacitação e o impacto direto na qualidade do serviço prestado pelo Restaurante Universitário.</p> <p>Essa pontuação reflete a importância da capacitação contínua e o impacto direto na qualidade do serviço prestado pelo Restaurante Universitário. A pontuação máxima é aplicada como um incentivo para a realização regular de treinamentos, enquanto uma pontuação menor é aplicada em caso de atrasos na realização dos treinamentos, refletindo a seriedade do cumprimento das metas estabelecidas.</p>

#### 1.15 - TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES EVENTUAIS DA CONTRATANTE

Nº	ITEM	DESCRIÇÃO
1	Finalidade	Mensurar a eficiência com que a CONTRATADA atende aos chamados dentro do prazo hábil e assim, evitar que quaisquer impedimentos de cunho técnico no fornecimento da alimentação.
2	Meta a cumprir	Até 48 (quarenta e oito) horas para atendimento e solução da ocorrência, contadas a partir da comunicação pela CONTRATANTE.
3	Instrumento de medição	Contagem de tempo após a realização de cada chamado (e-mail) e registro no sistema de controle (SIPAC).
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.

5	Periodicidade	Mensal.
6	Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de dias de atraso registrados no mês de referência.
7	Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
8	Faixas de ajuste no Pagamento	Até 48 (quarenta e oito) horas para o atendimento = 10 Pontos Entre 72 horas e 1 minuto até 96 horas = 9 Pontos Entre 96 horas e 1 minuto até 120 horas = 8 Pontos Entre 120 horas e 1 minuto até 144 horas = 7 Pontos Entre 144 horas e 1 minuto até 168 horas = 6 Pontos 168 ou mais = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
Nº	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

#### 1.16 - HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA DAS INSTALAÇÕES DO RESTAURANTE

Nº	ITEM	DESCRIÇÃO
1	Finalidade	Mensurar o nível de higienização e limpeza das instalações do Restaurante (mesas, pisos, talheres ou utensílios com resíduos alimentares antes do almoço, balcão, cozinha, depósito, banheiros, e demais ambientes que compõem a estrutura física para execução dos serviços).
2	Meta a cumprir	Nenhum apontamento durante o mês.
3	Instrumento de medição	Verificação semanal.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. Poderá ser utilizado registro fotográfico.
5	Periodicidade	Verificação semanal com relatório mensal.
6	Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades (ambiente ou móveis com resíduos de sujeira)
7	Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
8	Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 20 apontamentos = 6 Pontos 21 ou mais apontamentos = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

### 1.17 - UNIFORMES, EPIS E ASSEIO DOS COLABORADORES

Nº	ITEM	DESCRIÇÃO
1	Finalidade	Garantir a utilização e/ou uso de uniformes, EPIs, e a apresentação asseada dos colaboradores da contratada.
2	Meta a cumprir	Nenhum apontamento durante o mês.
3	Instrumento de medição	Verificação semanal.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais.
5	Periodicidade	Verificação semanal com relatório mensal.
6	Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades nos uniformes, EPIs, e na apresentação asseada dos colaboradores da contratada.
7	Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
8	Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 5 apontamentos = 9 Pontos 10 apontamentos = 8 Pontos 15 apontamentos = 7 Pontos 20 apontamentos = 6 Pontos 21 ou mais apontamentos = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

### 1.18 - CONTROLE DE QUALIDADE DOS UTENSÍLIOS DE RESTAURANTE

Nº	ITEM	DESCRIÇÃO
1	Finalidade	Prover os clientes com os utensílios e suprimentos necessários para uma experiência de refeição agradável e eficiente.
2	Meta a cumprir	Manter um estoque adequado de todos os utensílios e suprimentos necessários, garantindo que nunca falem durante o horário de funcionamento do restaurante.
3	Instrumento de medição	Verificação semanal do inventário de utensílios e suprimentos para garantir que os níveis de estoque estejam adequados.
4	Forma de acompanhamento	Pela fiscalização do contrato por meio de registros formais. Poderá ser utilizado registro fotográfico.
5	Periodicidade	Verificação semanal com relatório mensal.
6	Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de vezes que foram apontadas inconformidades
7	Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
8	Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos; 5 apontamentos = 9 Pontos; 10 apontamentos = 8 Pontos; 15 apontamentos = 7 Pontos; 20 apontamentos = 6 Pontos;

		21 ou mais apontamentos = 0 Pontos
9	Sanções	Observar o item 3 deste IMR.
10	Observações	Dúvidas sobre este indicador devem ser retiradas com a fiscalização do contrato.

## 2 - AVALIAÇÃO DO PÚBLICO USUÁRIO

### 2.1 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – RU/UFOB

Olá! Seja muito bem-vindo(a) à nossa pesquisa de satisfação!

É um prazer receber suas informações e registrar a sua opinião!

Fique à vontade para relatar sua experiência com a refeição do RU da UFOB.

Estamos sempre trabalhando para oferecer um serviço com qualidade nutricional aliado a usuários satisfeitos!

Nesse espaço esperamos que sejam registrados elogios, sugestões e críticas.

Todas as vezes que você achar que a refeição consumida merece um registro seu, aqui é o lugar!

A equipe do RU está à disposição!

Orientações para pontuação: Na coluna denominada “Avaliação”, o usuário tem a responsabilidade de conceder uma nota que varia de 0 a 10. Nesta escala, o valor 0 representa a pior avaliação possível, enquanto 10 simboliza a melhor.

#### 2.1.1 - Identificação

E-mail:

Data da pesquisa:

Categoria: (    ) Discente (    ) Docente (    ) TAE (    ) Colaborador Terceirizado (    ) Visitante

#### 2.1.2 - Uso do RU:

##### 2.1.2.1 - Quais dias e refeições você costuma fazer no RU?

Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira
(    ) Almoço	(    ) Almoço	(    ) Almoço	(    ) Almoço	(    ) Almoço
(    ) Jantar	(    ) Jantar	(    ) Jantar	(    ) Jantar	(    ) Jantar

2.1.2.2 - Em qual horário você costuma fazer refeições no RU?

a) Almoçar: \_\_\_\_\_

b) Jantar: \_\_\_\_\_

2.1.2.3 - Você tem:

a) Alergia a algum alimento: ( ) Sim ( ) Não. Em caso positivo, qual?

\_\_\_\_\_

b) Intolerância a algum alimento: ( ) Sim ( ) Não. Em caso positivo, qual?

\_\_\_\_\_

2.1.2.4 Você é:

a) Vegetariano: ( ) Sim ( ) Não

b) Vegano: ( ) Sim ( ) Não

2.1.3 - Percepção dos serviços prestados no Restaurante Universitário

Descrição	Avaliação
Organização da fila	
Tempo de espera para ser atendido	
Atendimento recebido pela equipe de colaboradores da empresa	
Higiene da área do restaurante	
Higiene dos utensílios	
Higiene dos colaboradores	
Acesso adequado ao prédio do RU	
Qualidade das Instalações	
Climatização das Instalações	
Serviço de Caixa	
Funcionamento das catracas	
Acesso por biometria	

#### 2.2.4 - Percepção acerca das refeições

Descrição	Avaliação
Higiene dos alimentos	
Aparência do cardápio do dia	
Sabor do cardápio do dia	
Variedade do cardápio do dia	
Temperatura da refeição	

### 3 - FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 A média total das pontuações atribuídas aos serviços prestados seguirão a seguinte relação:

Média total de pontuação:	Média do formulário A + Média do formulário B
---------------------------	---

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

Faixas de pontuação de qualidade dos serviços	Pagamento devido
De 8,6 a 10 pontos	0% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos
De 8,1 a 8,5 pontos	1% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos
De 7,1 a 8 pontos	2% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos
De 6,1 a 7 pontos	3% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos
De 5,1 a 6 pontos	5% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos
Abaixo de 5,1 pontos	10% de desconto no valor da nota fiscal de pagamento pelas refeições pelo Campus Reitor Edgard Santos e recomenda-se a abertura de processo administrativo para apuração das medidas cabíveis.

3.3 Caso, no mês da avaliação, não haja formalização de processo de pagamento, o percentual de glosa será aplicado no pagamento subsequente.

3.4 A avaliação com pontuação média abaixo de 5,1 pontos, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) vezes alternadas no prazo de 12 (doze) meses, poderá ensejar em rescisão do contrato.