

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO (IMR)

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Fornecimento de Refeições prestados aos estudantes no Restaurante Universitário do *campus* Centro-Oeste Dona Lindu da Universidade Federal de São João del-Rei.

1. INTRODUÇÃO

- 1.1. Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de fornecimento de refeições para o Restaurante Universitário do *campus* Centro-Oeste Dona Lindu da UFSJ.
- 1.2. 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 UFSJ para aplicação de ajustes no pagamento.

2. OBJETIVO

- 2.1. Avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e estabelecidos neste Termo de Referência.

3. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

- 3.1. A avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada por meio do Formulário de Instrumento de Medição de Resultado – IMR (ANEXO I-A), no qual serão analisados 5 (cinco) grupos de atividades.
- 3.2. Para cada grupo de atividades relacionado será atribuído um valor de ponderação que será o balizador para o cálculo da pontuação final.
- 3.3. A pontuação máxima a ser alcançada em cada grupo de atividades corresponde aos percentuais de ponderação conforme quadro abaixo.

| Grupos | RU - CCO | |
|--|----------|--------|
| | PESO | PONTOS |
| Grupo 1 - CARDÁPIOS E REFEIÇÕES | 3 | 9 |
| Grupo 2 - ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, PRODUÇÃO E BOAS PRÁTICAS | 3 | 9 |

| | | |
|--|-----|-----|
| Grupo 3 - MANUTENÇÃO E HIGIENE | 1,5 | 4,5 |
| Grupo 4 - GESTÃO DE PESSOAS | 1 | 3 |
| Grupo 5 - GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA | 1,5 | 4,5 |
| Pontuação Final | | 30 |

- 3.3.1. A pontuação final será o resultado da soma obtida dos 5 (cinco) grupos de atividades considerando os pesos de ponderação. Sendo assim a soma dos pesos é igual a 10.

4. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SEREM UTILIZADOS EM TODAS AS ATIVIDADES AVALIADAS

- 4.1. No formulário IMR (ANEXO I-A), que será preenchido mensalmente, devem ser atribuídos os seguintes pontos e conceitos para cada atividade avaliada: 3 (três) “Realizada”, 1,5 (um e meio) “Parcialmente Realizada” ou 0 (zero) “Não Realizada”.
- 4.2. O item com reincidência na inadequação dentro do mesmo mês avaliado será avaliado com a pontuação 0.
- 4.3. Quando atribuídos os pontos 1,5 (um e meio) 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;
- 4.4. 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.

5. CLASSIFICAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SEGUNDO A MÉDIA FINAL

| Muito bom | Bom | Regular | Insatisfatório |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| 27 a 30 pontos | 24 a 26,99 pontos | 21 a 23,99 pontos | Abaixo de 21 |

6. RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

- 6.1. Avaliação periódica, podendo ser diária, semanal ou mensal dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do formulário de Medição de Resultados;
- 6.2. Consolidação e análise das avaliações realizadas;
- 6.3. Qualificação do desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por

meio do preenchimento do formulário IMR;

- 6.4. Encaminhar o Quadro Resumo do IMR, ao final do mês, juntamente com as justificativas para os itens avaliados que receberam ponto 0 (zero) ou 1,5 (um e meio) ao setor competente da UFSJ para aplicação de ajustes no pagamento.
- 6.5. 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;

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 7.1. O fiscal de contrato realizará a consolidação e análise das avaliações qualificando o desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário IMR;
- 7.2. A CONTRATADA receberá seu pagamento mensal baseado nas avaliações do Formulário de Instrumento de Medição e Resultado (IMR), de acordo com os percentuais abaixo:

| Faixas de Ajustes no Pagamento | | | |
|--|---|-------------------|----------------|
| Conceito Geral proveniente do Quadro Resumo Mensal de Avaliação | Porcentagem do valor mensal da contratação | Nota final mensal | Conceito |
| | 100% | 27 a 30 | Muito Bom |
| | 97% | 24 a 26,99 | Bom |
| | 94% | 21 a 23,99 | Regular |
| | 90 % | < 21 | Insatisfatório |

8. ANEXOS

- 8.1. Anexo I-A: Formulário de Instrumento de Medição de Resultado
- 8.2. Anexo I-B: Instruções para o preenchimento do Formulário de Instrumento de Medição e Resultado
- 8.3. Anexo I-C: Quadro resumo do Instrumento de Medição e Resultado do Restaurante Universitário do *campus* Centro-Oeste Dona Lindu.

ANEXO I-A

| FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO | | |
|---|--|----------|
| Contrato nº | Período: | Data: |
| Contratada: | Legenda de Pontos 3 (realizado) 1,5 (parcialmente realizado) 0 (não realizado) | |
| Responsável pela fiscalização: | | |
| Fiscal de contrato: | | |
| Grupo 1 - CARDÁPIOS E REFEIÇÕES | | |
| ATIVIDADES | PESO | RU - CCO |
| | | Ponto |
| 1.1 Fornecimento em conformidade com o cardápio previamente aprovado | 3 | |
| 1.2 Incidência das preparações e adequação ao cardápio | | |
| 1.3 Porcionamento das preparações | | |
| 1.4 Técnicas de preparo | | |
| 1.5 Manutenção dos itens do cardápio do início ao fim da distribuição | | |
| 1.6 Características sensoriais das preparações | | |
| 1.7 Há eficiência na reposição das preparações | | |
| Somatório dos pontos dos campos 1.1 a 1.7: | | |
| Média aritmética dos campos 1.1 a 1.7: | | |
| Pontuação ponderada do grupo 1 (média * 3): | | |
| Grupo 2 - ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, PRODUÇÃO E BOAS PRÁTICAS | | |
| Atividades | PESO | RU - CCO |
| | | Ponto |
| 2.1 Controle bacteriológico das preparações | 3 | |

| | | |
|--|------|----------|
| 2.2 Aspectos higiênico sanitários da manipulação | | |
| 2.3 Controle de recebimento de gêneros | | |
| 2.4 Controle do armazenamento de gêneros | | |
| 2.5 Controle de temperaturas e adequação | | |
| 2.6 Adequação às boas práticas | | |
| 2.7 Aquisição de alimentos da agricultura familiar | | |
| Somatório dos pontos dos campos 2.1 a 2.7: | | |
| (Média aritmética dos campos 2.1 a 2.7: | | |
| Pontuação ponderada do grupo 2 (média * 3): | | |
| Grupo 3 - MANUTENÇÃO E HIGIENE | | |
| Atividades | PESO | RU - CCO |
| | | Ponto |
| 3.1 Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos | 1,5 | |
| 3.2 Manutenção predial | | |
| 3.3 Higienização dos reservatórios de água | | |
| 3.4 Limpeza da caixa de gordura e manutenção da rede de esgoto | | |
| 3.5 Controle Integrado de pragas | | |
| 3.6 Higienização (utensílios, equipamentos, mobiliário e ambiente) | | |
| 3.7 Abastecimento de material de higiene pessoal | | |
| Somatório dos pontos dos campos 3.1 a 3.7: | | |
| Média aritmética dos campos 3.1 a 3.7: | | |
| Pontuação ponderada do grupo 3 (média * 1,5): | | |
| Grupo 4 - GESTÃO DE PESSOAS | | |
| Atividades | PESO | RU - CCO |
| | | Ponto |

| | | |
|--|------|----------|
| 4.1 Exames admissionais e periódicos de saúde e laudos técnicos | 1 | |
| 4.2 Programa de capacitação | | |
| 4.3 Manutenção e reposição de equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC) | | |
| 4.4 Quadro de pessoal condiz com o previsto no Termo de Referência | | |
| 4.5 Uniformes e EPI | | |
| 4.6 Higiene Pessoal e normas de conduta | | |
| Somatório dos pontos dos campos 4.1 a 4.6: | | |
| Pontuação do Grupo 4 (Média aritmética dos campos 4.1 a 4.6: | | |
| Pontuação ponderada do grupo 4 (média * 1): | | |
| Grupo 5 - GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA | | |
| Atividades | PESO | RU - CCO |
| | | Ponto |
| 5.1 Resolução das ocorrências | 1,5 | |
| 5.2 O horário de funcionamento está sendo cumprido | | |
| 5.3 Conferência das carteiras estudantis na entrada e entrega de nota fiscal | | |
| 5.4 Adequação às regras contratuais | | |
| 5.5 Reclamações dos usuários (ouvidoria, site e redes sociais) | | |
| 5.6 Satisfação do usuário | | |
| Somatório dos pontos dos campos 5.1 a 5.6: | | |
| Média aritmética dos campos 5.1 a 5.6: | | |
| Pontuação ponderada do grupo 5 (média * 1,5): | | |

| |
|---|
| NOTA FINAL (Somatório das pontuações): |
| Classificação da prestação do serviço segundo a Média Final: |

Legenda: Classificação da prestação do serviço segundo a Média Final:

| Muito bom | Bom | Regular | Insatisfatório |
|------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| 27 a 30 pontos | 24 a 26,99 pontos | 21 a 23,99 pontos | Abaixo de 21 |

ANEXO I-B

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO *CAMPUS* Centro-Oeste Dona Lindu

Os itens do IMR devem ser avaliados segundo os critérios abaixo:

Grupo 1 - CARDÁPIOS E REFEIÇÕES

| | | |
|-----|---|---------------|
| 1.1 | Fornecimento em conformidade com o cardápio previamente aprovado: Existe conformidade das refeições servidas com o cardápio previamente aprovado pela Contratante? | 0 1,5 3 |
| 1.2 | Incidência das preparações e adequação ao cardápio: A contratada cumpre as incidências previstas no edital? Envia o cardápio em prazo adequado para aprovação? Solicita no tempo previsto as alterações necessárias? Efetua as alterações solicitadas pelo fiscal a fim de cumprir as normas de elaboração de cardápios? | 0 1,5 3 |
| 1.3 | Porcionamento das preparações: A porção das preparações distribuída aos usuários está de acordo com o estabelecido no Termo de Referência? | 0 1,5 3 |
| 1.4 | Técnicas de preparo: Apresentou as fichas técnicas conforme prevê o edital e as preparações estão de acordo com as informações descritas na ficha técnica apresentada? | 0 1,5 3 |
| 1.5 | Manutenção dos itens do cardápio do início ao fim da distribuição: O cardápio é mantido, sem alterações, desde o início da distribuição até o final da mesma? | 0 1,5 3 |
| 1.6 | Características sensoriais das preparações: As preparações no balcão de distribuição estão visualmente atraentes; condizem com o cardápio; estão higienizadas e selecionadas adequadamente; as características organolépticas estão adequadas e agradáveis? O suco está na concentração adequada, não está aguado? | 0 1,5 3 |
| 1.7 | Há eficiência na reposição das preparações: As preparações são repostas no balcão de distribuição sem que os usuários precisem ficar esperando e a fila parar? As preparações estão dispostas nos pass throughs facilitando a reposição? A reposição é feita de forma ágil? Os | 0 1,5 3 |

| | | |
|--|--|--|
| | balcões estão abertos facilitando o fluxo da fila? | |
|--|--|--|

Grupo 2 - ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, PRODUÇÃO E BOAS PRÁTICAS

| | | |
|-----|--|---------------|
| 2.1 | Controle bacteriológico das preparações: É realizada, diariamente, de forma adequada, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações? As coletas são armazenadas da forma correta e na quantidade adequada? | 0 1,5 3 |
| 2.2 | Aspectos higiênico sanitários da manipulação: O processo de manipulação das preparações encontra-se dentro dos padrões higiênico sanitário, conforme legislação vigente e este termo de referência? Todas as etapas da produção são efetuadas de acordo com as exigências de higiene e manipulação? | 0 1,5 3 |
| 2.3 | Controle de recebimento de gêneros: Existe controle de recebimento dos insumos, com registros em planilhas próprias e medidas corretivas adequadas quando necessário? | 0 1,5 3 |
| 2.4 | Controle do armazenamento de gêneros: Existe controle no armazenamento de gêneros (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação e mantidos na temperatura correta)? Fazem o adequado controle de estoque? | 0 1,5 3 |
| 2.5 | Controle de temperaturas e adequação: Os critérios de tempo e temperatura descritos no Termo de Referência estão sendo obedecidos? Existe planilha com os registros de temperatura de todas as etapas? | 0 1,5 3 |
| 2.6 | Adequação às boas práticas: O serviço está sendo executado de acordo com as boas práticas de produção, com a legislação sanitária e de acordo com as regras estabelecidas neste termo de referência? | 0 1,5 3 |
| 2.7 | Aquisição de alimentos da agricultura familiar: A aquisição dos gêneros alimentícios atende ao percentual mínimo de pelo menos 30% de produtos de agricultores familiares e suas organizações? A empresa apresenta a planilha comprobatória e notas fiscais? Será considerado como um critério não atendido, quando a empresa atingir menos de 15% de aquisição de produtos da agricultura familiar; entre 15 a 29,9% de compras da agricultura familiar será considerado como parcialmente atendido; e 30% ou mais será considerado como realizado. | 0 1,5 3 |

Grupo 3 - MANUTENÇÃO E HIGIENE

| | | |
|-----|--|---------------|
| 3.1 | Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos: Apresentou cronograma de manutenção? Realiza manutenção preventiva de equipamentos, seguindo o cronograma previamente apresentado? Realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato? | 0 1,5 3 |
| 3.2 | Manutenção predial: A contratada realiza manutenção predial preventiva no tempo estabelecido pela Contratante? Realiza manutenção corretiva, conforme necessário ou solicitado pela fiscalização? | 0 1,5 3 |
| 3.3 | Higienização dos reservatórios de água: A contratada realiza a higienização dos reservatórios de água conforme determinado, no início da prestação dos serviços e a cada 6 (seis) meses, ou sempre que necessário? Faz a análise da potabilidade da água e cumpre com os requisitos necessários para manter a qualidade da água? | 0 1,5 3 |
| 3.4 | Limpeza da caixa de gordura e manutenção da rede de esgoto: A Contratada realiza a limpeza da caixa de gordura na periodicidade adequada? Tem contrato com empresa especializada e laudos de prestação do serviço? Realiza a manutenção da rede de esgoto? Impede a entrada de restos nos ralos das pias e nos ralos e grelhas do piso? | 0 1,5 3 |
| 3.5 | Controle Integrado de pragas: A Contratada realiza procedimentos de prevenção e eliminação de insetos e roedores no intervalo estipulado em legislação vigente e sempre que solicitado pela Contratante? O serviço é realizado por empresa especializada? | 0 1,5 3 |
| 3.6 | Higienização (utensílios, equipamentos, mobiliário e ambiente): A higienização dos utensílios, equipamentos, mobiliário e do ambiente interno e externo ao restaurante é adequada? | 0 1,5 3 |
| 3.7 | Abastecimento de material de higiene pessoal: A Contratada disponibiliza, diariamente, papel higiênico, sabonete anti séptico, sabonete neutro, álcool em gel e papel toalha branco não reciclado nos vestiários, banheiros, pias e lavatórios da cozinha e refeitório? A contratada acompanha a reposição e não permite que falte nenhum item? | 0 1,5 3 |

Grupo 4 - GESTÃO DE PESSOAS

| | | |
|-----|---|---------------|
| 4.1 | Exames admissionais e periódicos de saúde e laudos técnicos: A contratada comprovou a realização de exames admissionais e periódicos de saúde de seus funcionários de acordo com as normas vigentes? Apresentou o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional? Apresentou o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), e o Laudo Técnico das Condições do Ambiente de Trabalho (LTCAT)? Apresenta | 0 1,5 3 |
|-----|---|---------------|

| | | |
|-----|--|---------------|
| | os laudos de todos os funcionários assim que são contratados e desligados? | |
| 4.2 | Programa de capacitação: A contratada possui programa de capacitação e cumpre o cronograma de treinamento da equipe? Possui registro dessas capacitações e todos os funcionários são capacitados? Os funcionários exercem as atividades específicas da função, conforme descrito no Termo de Referência? | 0 1,5 3 |
| 4.3 | Manutenção e reposição de equipamentos de proteção individual (EPI) e coletiva (EPC): A contratada realiza manutenção preventiva e corretiva de EPI e EPC sempre que necessário? Fornece aos funcionários os EPI e EPC necessários? Realiza a troca sempre que necessário? Não permite que falte EPI e EPC no restaurante e para os funcionários? Os EPIs estão limpos e em adequado estado de conservação? | 0 1,5 3 |
| 4.4 | Quadro de pessoal condiz com o previsto no Termo de Referência: O quadro de colaboradores da empresa atende ao que está previsto no Termo de Referência? | 0 1,5 3 |
| 4.5 | Uniformes e EPI: Os funcionários utilizam uniformes completos e Equipamento de Proteção Individual em perfeito estado de conservação e adequados às tarefas que executam? | 0 1,5 3 |
| 4.6 | Higiene Pessoal e normas de conduta: Os funcionários apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, unhas aparadas e sem uso de esmaltes, brincos, colares, pulseiras, relógio e outros adornos durante o serviço? Estão cumprindo as regras de higiene pessoal e normas de conduta conforme a legislação e o termo de referência? | 0 1,5 3 |

Grupo 5 - GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA

| | | |
|-----|---|---------------|
| 5.1 | Resolução das ocorrências: A Contratada apresenta resolução para as irregularidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos acordados? Mantém as mesmas inadequações em períodos consecutivos? Os prazos estipulados no contrato e notificações estão sendo cumpridos? | 0 1,5 3 |
| 5.2 | O horário de funcionamento está sendo cumprido: O restaurante funciona nos dias e horários determinados no Termo de Referência e não atrasa a abertura e nem antecipa o fechamento? | 0 1,5 3 |
| 5.3 | Conferência das carteiras estudantis na entrada e entrega de nota fiscal: O conferente de catraca confere os documentos do discente antes da entrada na roleta? O atendente de caixa entrega nota fiscal do consumidor | 0 1,5 |

| | | |
|-----|--|---------------|
| | eletrônica a todos os clientes? | 3 |
| 5.4 | Adequação às regras contratuais: O contrato é seguido em todas as suas cláusulas? | 0 1,5 3 |
| 5.5 | Reclamações dos usuários (ouvidoria, site e redes sociais): Os usuários reclamam por e-mail, redes sociais, ouvidoria ou outros meios de comunicação ? | 0 1,5 3 |
| 5.6 | Satisfação do usuário: Classificação da pesquisa de satisfação aplicada ao usuário segundo o Índice de Geral de Satisfação: 80 a 100% - 3 50 a 79,99% - 1,5 0 a 49,99% - 0 | 0 1,5 3 |

ANEXO I-C

**QUADRO RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO DO RESTAURANTE
UNIVERSITÁRIO DO *CAMPUS* Centro-Oeste Dona Lindu**

| QUADRO DE RESUMO | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| GRUPOS | MESES AVALIADOS | | | | | | | | | | | |
| | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Pontuação do Grupo 01 | | | | | | | | | | | | |
| Pontuação do Grupo 02 | | | | | | | | | | | | |
| Pontuação do Grupo 03 | | | | | | | | | | | | |
| Pontuação do Grupo 04 | | | | | | | | | | | | |
| Pontuação do Grupo 05 | | | | | | | | | | | | |
| Nota Final ¹ | | | | | | | | | | | | |
| Conceito Final ² | | | | | | | | | | | | |
| Penalizada ³ | | | | | | | | | | | | |

¹ **Nota Final:** Somatório das pontuações dos grupos

² **Conceito Final:**

27 a 30 **Muito Bom (MB);**

24 a 26,99 **Bom (B);**

21 a 23,99 **Regular (R);**

< 21 **Insatisfatório (I)**

³ **Penalizada:** Sim ou Não