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* SANTO ANTÔNIO 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* Santo Antônio 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 - CSA**	
	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* Santo Antônio.

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:			
Fiscais de contrato:			
Grupo 1 - CARDÁPIOS E REFEIÇÕES			
ATIVIDADES		**PESO**	**RU - CSA** **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 - CSA** **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 - CSA**
		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 - CSA**
		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 - CSA**
		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 SANTO ANTÔNIO*

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 (quente e frio) facilitando a reposição? A reposição é feita de	0 1,5 3

	forma ágil? Os 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? Os utensílios, equipamentos e mobiliário estão íntegros e em boas condições de uso?	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* SANTO ANTÔNIO

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