

Eixo	Indicador	Unidade de ocorrência	Periodicidade	Nível de Serviço Esperado	Pontuação por ocorrência	Relato da Ocorrência	Quantidade de ocorrências	Total
EIXO I – DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS								
	Cumprimento do horário de abertura dos Restaurantes Universitários	Cada RU, por período de atendimento e por dia em que houver atraso na abertura, interrupção injustificada ou encerramento antecipado, considerando os horários ordinários estabelecidos nos Quadros 11 e 12, do anexo do TR, ou os horários excepcionais previamente comunicados pela Contratante.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Disponibilidade integral do cardápio durante todo o horário do almoço	Cada RU e cada dia de funcionamento do almoço em que uma ou mais preparações não forem disponibilizadas ou não forem repostas no prazo máximo de 30 minutos, contado da identificação da falta, do descarte ou do acidente. A indisponibilidade contínua de uma ou mais preparações no mesmo período constitui uma única ocorrência neste indicador.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Disponibilidade integral do cardápio durante todo o horário da janta	Cada RU e cada dia de funcionamento do jantar em que uma ou mais preparações não forem disponibilizadas ou não forem repostas no prazo máximo de 30 minutos, contado da identificação da falta, do descarte ou do acidente. A indisponibilidade contínua de uma ou mais preparações no mesmo período constitui uma única ocorrência neste indicador.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Disponibilidade da ceia, quando prevista	Cada RU, por dia de oferta da ceia em que ela não for disponibilizada integralmente, em quantidade suficiente ou nas condições estabelecidas.	Mensal	100% de conformidade	1			0
EIXO II – CARDÁPIO E QUALIDADE DAS REFEIÇÕES								
	Cumprimento integral do cardápio aprovado	Cada RU, por refeição e por dia em que o cardápio executado divergir do cardápio aprovado, ressalvadas as substituições previamente autorizadas.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Cumprimento do ciclo de cardápios	Cada regra do ciclo descumprida em cada ciclo avaliado, tais como repetição indevida, frequência superior à permitida ou inobservância da alternância exigida.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Oferta da preparação vegetariana	Cada RU, por refeição e por dia em que a preparação vegetariana não for ofertada em quantidade suficiente ou não for reposta no prazo máximo de 30 minutos. A indisponibilidade contínua da preparação na mesma refeição constitui uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Oferta da proteína prevista	Cada RU, por refeição e por dia em que a proteína prevista não for ofertada, for substituída sem autorização ou não for reposta no prazo máximo de 30 minutos. A indisponibilidade contínua da preparação na mesma refeição constitui uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Atendimento às gramaturas (per capita)	Cada preparação, por RU, refeição e inspeção, cuja gramatura seja considerada desconforme mediante pesagem amostral. Várias pesagens da mesma preparação, na mesma inspeção, constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Substituições de cardápios somente autorizadas	Cada componente do cardápio substituído sem autorização prévia, por RU, refeição e dia.	Mensal	100% de conformidade	1			0
EIXO III – SEGURANÇA DOS ALIMENTOS								
	Controle da temperatura dos alimentos quentes/frios	Cada preparação ou lote, por RU, refeição e inspeção, cuja temperatura esteja fora do padrão aplicável. Leituras repetidas da mesma preparação ou lote, na mesma inspeção, constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Coleta e armazenamento das amostras-testemunha	Cada RU, por refeição e por dia em que o conjunto de amostras não for coletado ou armazenado adequadamente. A ausência de várias amostras na mesma refeição constitui uma única ocorrência neste indicador.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Cumprimento do Manual de Boas Práticas e POP	Cada obrigação específica do MBP ou POP descumprida, identificada em inspeção ou análise documental. A permanência da mesma desconformidade será novamente contabilizada somente se não for corrigida no prazo determinado.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Higiene dos manipuladores, área de preparo, equipamentos e utensílios	Cada desconformidade autônoma identificada por categoria — manipulador, área, equipamento ou utensílio — em cada RU e inspeção. Situações decorrentes da mesma causa e constatadas conjuntamente serão registradas como uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Controle de validade dos alimentos	Cada produto ou lote vencido, sem identificação de validade ou mantido em condições incompatíveis com sua conservação, por RU e inspeção. Diversas unidades pertencentes ao mesmo lote constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Controle integrado de pragas	Cada constatação de presença de praga, vestígio ou falha de controle, por RU e inspeção. Vestígios relacionados ao mesmo foco constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Disponibilidade de água potável/mineral	Cada RU, por turno de distribuição e por dia em que houver indisponibilidade, insuficiência ou condição inadequada para consumo.	Mensal	100% de conformidade	2			0
EIXO IV – ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS								
	Funcionamento dos caixas e sistema informatizado	Cada RU, por turno e por dia em que a insuficiência ou indisponibilidade dos caixas, computadores ou sistema comprometer o atendimento. Interrupções contínuas decorrentes da mesma causa constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Disponibilidade de utensílios aos usuários	Cada RU, por turno e por dia em que a insuficiência de utensílios provocar interrupção, demora ou restrição ao atendimento, independentemente da quantidade de tipos de utensílios simultaneamente indisponíveis.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Limpeza permanente do salão	Cada RU, por turno e por inspeção em que forem constatadas condições inadequadas de limpeza ou organização. Diversos pontos relacionados à mesma falha operacional, constatados conjuntamente, constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Apresentação do Plano de Ação com medidas para melhorias de atendimento, no prazo previsto	Cada RU e cada avaliação semestral cujo resultado gere a obrigação de apresentação de Plano de Ação e em relação à qual o documento não seja apresentado no prazo, não contemple as medidas exigidas ou não seja adequadamente complementado após solicitação da fiscalização.	Semestral	100% de conformidade	3			0

EIXO V – GESTÃO CONTRATUAL								
	Manutenção das condições de habilitação	Cada condição de habilitação ou qualificação não mantida, apurada na avaliação mensal. A mesma irregularidade persistente será contabilizada novamente no mês seguinte, caso não regularizada.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Quantitativo mínimo de empregados	Cada RU, por turno e por dia em que o quantitativo de empregados for insuficiente para a execução regular dos serviços.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Atendimento às notificações	Cada notificação ou determinação formal não atendida integralmente no prazo fixado.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Disponibilização do responsável técnico	Cada RU, por turno e por dia em que o responsável técnico não estiver disponível nas condições exigidas.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Segurança do trabalho	Cada condição ou conduta insegura autônoma constatada em inspeção. Situações simultâneas decorrentes da mesma causa serão registradas como uma única ocorrência; situações envolvendo riscos ou obrigações distintas poderão constituir ocorrências separadas.	Mensal	100% de conformidade	3			0
	Descumprimento de qualquer cláusula contratual não prevista neste IMR	Cada cláusula ou obrigação específica descumprida e cada evento individualizável, desde que o fato não esteja contemplado em outro indicador do IMR.	Mensal	100% de conformidade	1			0
EIXO VI – AGRICULTURA FAMILIAR								
	Cumprimento do percentual mínimo de aquisição nas cooperativas habilitadas	Cada apuração mensal em que se verificar o descumprimento de obrigação mensal específica ou a realização de aquisição junto a fornecedor não homologado, ressalvadas as hipóteses justificadas previstas no TR. O cumprimento do percentual mínimo de 30% será acompanhado mensalmente de forma acumulada e aferido definitivamente ao final do exercício financeiro ou do período contratual aplicável, não se caracterizando ocorrência apenas porque o percentual acumulado ainda não tenha sido alcançado em determinado mês.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Pesquisa de preços	Cada pesquisa mensal não realizada no prazo, não documentada ou elaborada sem alguma das bases obrigatórias.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Qualidade dos produtos	Cada produto ou lote em desconformidade, por RU e inspeção. Diversas unidades do mesmo produto e lote constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	2			0
EIXO VII – SUSTENTABILIDADE								
	Destinação ambientalmente correta dos resíduos	Cada desconformidade autônoma relativa à segregação, acondicionamento, armazenamento ou destinação, por RU e inspeção. Falhas simultâneas decorrentes da mesma situação constituem uma única ocorrência.	Mensal	100% de conformidade	1			0
EIXO VIII – EQUIPAMENTOS E PATRIMÔNIO								
	Conservação e manutenção dos equipamentos cedidos	Cada equipamento ou bem cedido em situação irregular e cada evento de dano, avaria, uso inadequado ou falta de comunicação tempestiva.	Mensal	100% de conformidade	1			0
	Disponibilidade operacional dos equipamentos sob sua responsabilidade	Cada equipamento ou tipo de recurso indispensável indisponível ou insuficiente, por RU, turno e dia, quando houver prejuízo ou risco à continuidade do serviço.	Mensal	100% de conformidade	2			0
	Conservação das instalações	Cada área ou elemento da instalação que apresente desconformidade autônoma, por RU e inspeção. A mesma irregularidade somente será novamente contabilizada se não for corrigida no prazo determinado.	Mensal	100% de conformidade	1			0
TOTAL:								0