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* Sete Lagoas 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* Sete Lagoas 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 e trimestrais 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 3 (três) grupos de atividades.

3.2. Para cada atividade relacionada será atribuído um percentual 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 será igual a 3 (três) pontos.

3.3.1. A pontuação final será o resultado da soma obtida dos 3 (três) grupos de atividades.

Grupos	Porcentagem de ponderação	RU - CSL
Grupo 1: Atividades de planejamento e adequação à legislação	100%	3
Grupo 2: Avaliação da produção	100%	3
Grupo 3 - Gestão Técnica, Administrativa e Legal	100%	3
Pontuação Final		9

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(um) "Parcialmente Realizada" ou 0 (zero) "Não Realizada".

4.2. Quando atribuídos os pontos 1 (um) 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;

4.3. 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
9,0 a 8,1 pontos	8,00 a 7,65 pontos	7,64 a 6,75 pontos	Abaixo de 6,75

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 (um) ao setor competente da UFSJ para aplicação de ajustes no pagamento.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

7.1. Cabe à CONTRATANTE, por meio da equipe de fiscalização, realizar a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal no Quadro Resumo do IMR. Quando atribuídos pontos 1 (um) ou 0 (zero) na avaliação mensal, a CONTRATANTE deverá comunicar de imediato à CONTRATADA o motivo desta, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos;

7.2. 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;

7.3. No final de cada mês, o fiscal do contrato deverá encaminhar o Quadro Resumo do IMR acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontos 0 (zero) ou 1 (um) para o setor competente da UFSJ para ajustes no pagamento;

7.4. 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;

7.5. 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 da média global do Quadro Resumo Mensal de Avaliação	Porcentagem do valor mensal da contratação	Nota final mensal
	100%	$8,1 \leq x \leq 9$
	95%	$7,65 \leq x < 8,1$
	85%	$6,75 \leq x < 7,65$
	80%	$x < 6,75$

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* Sete Lagoas.

ANEXO I-A

FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO		
Contrato nº	**Período:**	**Data:**
Contratada:		**Legenda de Pontos** 3 (realizado) 1 (parcialmente realizado) 0 (não realizado)
Responsável pela fiscalização:		
Fiscal de contrato:		

Grupo 1: ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO E ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO		
ATIVIDADES	**PESO**	**RU - CSL** **Ponto**
1.1 Fornecimento de refeições em conformidade com o cardápio previamente aprovado	100%	
1.2 Controle do armazenamento de gêneros		
1.3 Resolução das ocorrências		
1.4 Higienização (utensílios, equipamentos, mobiliário e ambiente)		
1.5 Abastecimento de material de higiene pessoal		
1.6 Controle bacteriológico das preparações		
1.7 Quadro de pessoal condiz com o previsto no Termo de Referência		
1.8 Uniformes e EPI		
1.9 Higiene pessoal e normas de conduta		
1.10 Aquisição de alimentos da agricultura familiar		
Somatório dos pontos dos campos 1.1 a 1.10:		
Pontuação do Grupo 1 (Média aritmética dos campos 1.1 a 1.10):		

Grupo 2: AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO		
Atividades	**PESO**	**RU - CSL** **Ponto**

2.1 Incidência das preparações e adequação ao cardápio:	100%	
2.2 Porcionamento das preparações		
2.3 Aspectos higiênico sanitários da manipulação		
2.4 Controle de temperaturas e adequação		
2.5 Técnicas de preparo		
2.6 Manutenção dos itens do cardápio do início ao fim da distribuição		
2.7 Adequação às boas práticas		
2.8 Satisfação do usuário		
Somatório dos pontos dos campos 2.1 a 2.8:		
Pontuação do Grupo 2 (Média aritmética dos campos 2.1 a 2.8):		
Grupo 3: GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA E LEGAL		
Atividades	**PESO**	**RU - CSL**
		Ponto
3.1 Programa de capacitação e atividades de capacitação	100%	
3.2 Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos		
3.3 Manutenção predial		
3.4 Controle integrado de pragas		
3.5 Higienização dos reservatórios de água		
3.6 Manutenção e reposição de equipamentos de proteção individual e coletiva		
3.7 Limpeza das caixas de gordura e manutenção da rede de esgoto		
3.8 Exames admissionais e periódicos de saúde e laudos técnicos		
3.9 O horário de funcionamento está sendo cumprido		
Somatório dos pontos dos campos 3.1 a 3.9:		
Pontuação do Grupo 3 (Média aritmética dos campos 3.1 a 3.9):		

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
9,0 a 8,1 pontos	8,00 a 7,65 pontos	7,64 a 6,75 pontos	Abaixo de 6,75

ANEXO I-B

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO *CAMPUS* SETE LAGOAS

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

Grupo 1 - ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO E ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO

1.1	**Fornecimento em conformidade com o cardápio previamente aprovado:** Existe conformidade das refeições servidas com o cardápio previamente aprovado pela Contratante?	0 1 3
1.2	**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 3
1.3	**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?	0 1 3
1.4	**Higienização (utensílios, equipamentos, mobiliário e ambiente):** A higienização dos utensílios, equipamentos, mobiliário e do ambiente interno e externo ao restaurante é adequada?	0 1 3
1.5	**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 3
1.6	**Controle bacteriológico das preparações:** É realizada, diariamente, de forma adequada, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações?	0 1 3
1.7	**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 3
1.8	**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 3

1.9	**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 3
1.10	**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?	0 1 3

Grupo 2 – AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

2.1	**Incidência das preparações e adequação ao cardápio:** A contratada cumpre as incidências previstas no edital? Envia o cardápio em prazo adequado para aprovação? Executa alterações não autorizadas pela contratante no cardápio previamente aprovado? Efetua as alterações solicitadas pelo fiscal a fim de cumprir as normas de elaboração de cardápios?	0 1 3
2.2	**Porcionamento das preparações:** A porção das preparações distribuída aos usuários está de acordo com o estabelecido no Termo de Referência?	0 1 3
2.3	**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 3
2.4	**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 3
2.5	**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 3
2.6	**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? As preparações são repostas sem que o usuário precise esperar?	0 1 3
2.7	**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 3

2.8	**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 0 a 49,99% - 0	0 1 3

Grupo 3 - GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA E LEGAL

3.1	**Programa de capacitação:** A Contratada possui programa de capacitação e cumpre o cronograma de capacitação 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 3
3.2	**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 3
3.3	**Manutenção predial:** A Contratada realiza manutenção predial preventiva no tempo estabelecido pela Contratante? Realiza manutenção corretiva, conforme necessário ou solicitado pela fiscalização?	0 1 3
3.4	**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 3
3.5	**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?	0 1 3
3.6	**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?	0 1 3
3.7	**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 3

3.8	**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)?	0 1 3
3.9	**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 3

O item 2.8 do Grupo 2 - Avaliação da Produção será resultante da aplicação de pesquisa de satisfação conforme o quadro abaixo. Dessa forma serão consideradas para a formação do Índice Geral de Satisfação as seguintes questões:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO					
Questões	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Índice de Satisfação***
Avalie a atenção e cortesia dos funcionários que executam os serviços no restaurante					
Como você avalia a aparência dos funcionários: estão uniformizados; não utilizam barba e bigode; não estão com maquiagem; não estão com esmaltes, nem adornos como anéis, brincos e colares					
Como você considera as condições de higiene do restaurante (limpeza do ambiente interno e externo; limpeza dos banheiros; limpeza das mesas, cadeiras e utensílios)					
Todas as preparações do cardápio publicado estão disponíveis no horário em que você come? Classifique seu grau de satisfação quanto a isso					
Variedade do cardápio ao longo da					

semana					
O café e os complementos (farinha, molho de alho, molho de pimenta, sal, vinagre, azeite, adoçante, açúcar, guardanapos e palitos) estão disponíveis no horário da sua refeição? Classifique seu grau de satisfação quanto a isso					
Temperatura dos alimentos					
Higiene dos alimentos e apresentação das preparações					
Em geral, como você avalia o restaurante					
ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO **					

Legenda:

*** Índice de Satisfação:** Somatório do percentual das respostas assinaladas como "ótimo" e "bom" em cada questão.

**** Índice Geral de Satisfação:** Média do somatório dos índices de satisfação de todas as questões.

1.1.1. A pesquisa de satisfação será inserida no IMR de acordo com a classificação do Índice de Geral de Satisfação:

Índice geral de satisfação (IGF)	**Referência para utilização do IGF no IMR**
80% a 100%	3
50% a 79,99%	1
0% a 49,99%	0

ANEXO I-C

QUADRO RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DO *CAMPUS* SETE LAGOAS

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

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

[2]**Conceito Final:**

8,1 ≤ x ≤ 9 **Muito Bom**;

7,65 ≤ x < 8,1 **Bom**;

6,75 ≤ x < 7,65 **Regular**;

X < 6,75 **Insatisfatório**

[3]**Penalizada:** Sim ou Não