

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS - IMR

A avaliação qualitativa dos serviços prestados pela contratada será realizada mediante a utilização dos critérios estabelecidos no presente Instrumento de Medição de Resultados. A aferição do resultado da avaliação qualitativa condiciona a remuneração dos serviços a ser repassado à contratada. Dessa forma, somente após a informação dos resultados, a contratada poderá realizar a emissão da Nota Fiscal para pagamento da fatura mensal.

### 1. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Durante a execução dos serviços, a equipe de fiscalização deverá realizar vistorias diárias no Local de Prestação do Serviço, a fim de responder o formulário de avaliação.

A avaliação da qualidade na execução dos serviços observará a análise dos seguintes indicadores, conforme os respectivos critérios de avaliação:

INDICADOR		CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<b>A</b>	Recepção e armazenamento de materiais e gêneros alimentícios	A.1 Armazenamento de gêneros alimentícios
		A.2 Armazenamento de materiais de limpeza e higiene
		A.3 Manutenção de estoque de gêneros alimentícios
<b>B</b>	Pré-preparo e preparo de refeições	B.1 Pré-preparo e preparo de refeições
		B.2 Preparo dos sucos
		B.3 Qualidade das preparações
<b>C</b>	Distribuição de refeições	C.1 Horário de distribuição
		C.2 Utensílios utilizados
		C.3 Logística na distribuição
		C.4 Condições de acondicionamento e temperatura das refeições
<b>D</b>	Padrão do Cardápio	D.1 – Troca de Cardápio
<b>E</b>	Equipamentos, móveis e utensílios	E.1 – Equipamentos e móveis
		E.2 – Utensílios – pratos, bandejas, tigelas, talheres e outros.
<b>F</b>	Infraestrutura das instalações	F.1 – Instalações sanitárias
		F.2 – Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais como: gás, caixa de gordura, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão, entre outras pertencentes à instituição.
<b>G</b>	Sistema de acesso	G.1 Software e catracas
<b>H</b>	Higiene das instalações	H.1 – Limpeza e higienização das instalações
<b>I</b>	Segurança e higiene do trabalho	I.1 – Uso de EPI e uniformes

		I.2 – Higiene pessoal, comportamental e treinamento I.3 – Quantitativo de funcionários
<b>J</b>	Documentos e registros	J.1 – Manual de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's)
<b>K</b>	Pesquisa de satisfação dos usuários	K.1 – Avaliação do nível de satisfação do público aos serviços prestados

Os indicadores listados acima incidirão sob os serviços realizados por todos os funcionários vinculados ao contrato. Os critérios deverão ser avaliados pelo fiscal do contrato, o qual irá avaliar o quantitativo mensal de cada ocorrência e os procedimentos que foram adotados, comparando-os às especificações pré-estabelecidas nos Documentos do Processo (Estudo Técnico e Termo de Referência).

## 2. CONCEITOS DE AVALIAÇÃO

A avaliação de qualidade limita-se à atribuição de conceitos, observando a padronização demonstrada na tabela seguinte:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

## 3. CONFORMIDADE DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os **conceitos** deverão ser aplicados para a avaliação dos critérios constantes nos **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços** apresentados na tabela abaixo:

CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS		
INDICADOR A - RECEPÇÃO E ARMAZENAMENTO DE MATERIAIS E GÊNEROS ALIMENTÍCIOS		
A.1 – ARMAZENAMENTO DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
Os gêneros alimentícios foram transportados e armazenados em condições adequadas de temperatura e acondicionamento.	<b>3</b>	
Os gêneros alimentícios foram transportados e/ou armazenados em condições inadequadas de temperatura e/ou acondicionamento, não prejudicando a integridade e qualidade para consumo, sendo, as falhas corrigidas imediatamente após comunicação pela fiscalização.	<b>2</b>	
Os gêneros alimentícios foram transportados e/ou armazenados em condições inadequadas de temperatura e acondicionamento, podendo comprometer a integridade e qualidade para consumo.	<b>1</b>	
Os gêneros alimentícios foram transportados e armazenados em condições inadequadas de temperatura e acondicionamento, comprometendo a integridade e qualidade para consumo. Além de manter o estoque e/ou câmaras frigoríficas sujos e/ou desorganizados.	<b>0</b>	
A.2 – ARMAZENAMENTO DE MATERIAIS DE LIMPEZA E HIGIENE	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO

Os materiais de limpeza e higiene foram transportados e armazenados em condições adequadas. Sendo acondicionados separadamente dos gêneros alimentícios.	<b>3</b>	
Alguns materiais de limpeza e higiene foram transportados e armazenados em condições inadequadas, sendo, as falhas corrigidas imediatamente após comunicação da fiscalização.	<b>2</b>	
Alguns materiais de limpeza e higiene foram transportados e armazenados em condições inadequadas e/ou apresentam baixa qualidade.	<b>1</b>	
Os materiais de limpeza e higiene foram transportados e armazenados em condições inadequadas, apresentavam baixa qualidade, sem rotulagem e/ou fora do prazo de validade.	<b>0</b>	
<b>A.3 – MANUTENÇÃO DO ESTOQUE DE GÊNEROS ALIMENTÍCIOS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Mantém o estoque mínimo de gêneros alimentícios necessários a elaboração das refeições e a perfeita organização/condição física e limpeza do estoque e/ou câmaras frigoríficas	<b>3</b>	
Não manteve o estoque mínimo de gêneros alimentícios necessários à elaboração das refeições e a perfeita organização/condição física e limpeza do estoque e/ou câmaras frigoríficas, sendo, as falhas corrigidas imediatamente após comunicação da fiscalização.	<b>2</b>	
Não manteve o estoque mínimo de gêneros alimentícios necessários à elaboração das refeições e a perfeita organização/condição física e limpeza do estoque e/ou câmaras frigoríficas.	<b>1</b>	
Não manteve, em nenhum momento, o estoque mínimo de gêneros alimentícios necessários a elaboração das refeições e a perfeita organização/condição física e limpeza do estoque e/ou câmaras frigoríficas	<b>0</b>	
<b>INDICADOR B - PRÉ-PREPARO E PREPARO DE REFEIÇÕES</b>		
<b>B.1 – PRÉ-PREPARO E PREPARO DE REFEIÇÕES</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os alimentos foram higienizados corretamente antes do preparo, principalmente os alimentos consumidos crus. Sendo realizado o descongelamento dos alimentos em condições adequadas e cumprindo as orientações das fichas técnicas de preparação (FTP) do cardápio.	<b>3</b>	
Não foram seguidos todos os procedimentos de higienização, sendo a falha corrigida imediatamente após a comunicação da fiscalização.	<b>2</b>	
Não foram seguidos todos os procedimentos de higienização, principalmente para os alimentos consumidos crus.	<b>1</b>	
Os alimentos não foram higienizados corretamente antes do preparo. Sendo realizado o descongelamento dos alimentos em condições inadequadas e descumprindo as orientações das fichas técnicas de preparação (FTP) do cardápio.	<b>0</b>	
<b>B.2 – PREPARO SUCOS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os sucos foram preparados com polpas de frutas pasteurizadas, com água potável ou mineral, sendo servidos de maneira adequada, respeitando os procedimentos de higiene e acondicionamento.	<b>3</b>	

Os sucos foram preparados com polpas de frutas pasteurizadas, com água potável ou mineral, contudo, foram detectados alguns procedimentos inadequados de higiene e/ou acondicionamento, sendo a falha corrigida imediatamente após a comunicação da fiscalização.	<b>2</b>	
Os sucos foram preparados com polpas de frutas pasteurizadas, com água potável ou mineral, contudo, foram detectados muitos procedimentos inadequados de higiene e/ou acondicionamento.	<b>1</b>	
Os sucos foram preparados com polpas de frutas pasteurizadas não adequadas para o consumo, com água não própria para consumo, sendo detectados procedimentos inadequados de higiene e acondicionamento.	<b>0</b>	
<b>B.3 – QUALIDADE DAS PREPARAÇÕES</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os alimentos/preparações foram disponibilizados para consumo sem alterações organolépticas, com cozimento adequado e sem presença de contaminação física, química ou microbiológica.	<b>3</b>	
Os alimentos/preparações disponibilizados para consumo apresentaram algumas alterações organolépticas ou cozimento inadequado, mas sem presença de contaminação física, química ou microbiológica e sem prejudicar a qualidade e segurança dos alimentos/preparações, sendo a falha corrigida imediatamente após a comunicação da fiscalização.	<b>2</b>	
Os alimentos/preparações disponibilizados para consumo apresentaram muitas alterações organolépticas e/ou cozimento inadequado, sem apresentar contaminação física, química ou microbiológica.	<b>1</b>	
Os alimentos/preparações disponibilizados para consumo foram completamente impróprios para consumo, apresentando simultaneamente alterações organolépticas, cozimento inadequado, contaminação física, química ou microbiológica, prejudicando a qualidade e segurança dos alimentos/preparações.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR C - DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES</b>		
<b>C.1 – HORÁRIO DE DISTRIBUIÇÃO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os horários estabelecidos para o início e/ou término das refeições foram pontualmente cumpridos (tolerância para início de 5 min)	<b>3</b>	
Foram identificados atrasos nos horários estabelecidos para o início e/ou término das refeições, chegando a 10 min de atraso.	<b>2</b>	
Foram identificados atrasos nos horários estabelecidos para o início e/ou término das refeições, chegando a 15 min de atraso.	<b>1</b>	
Foram identificados atrasos nos horários estabelecidos para o início e/ou término das refeições, chegando a 20 min ou mais de atraso.	<b>0</b>	
<b>C.2 – UTENSÍLIOS UTILIZADOS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Foram disponibilizados aos usuários, do início ao fim da distribuição das refeições, utensílios higienizados e secos, em quantidade suficiente.	<b>3</b>	
Foram disponibilizados aos usuários, do início ao fim da distribuição das refeições, utensílios higienizados e secos. Todavia, foram identificados, esporadicamente, a falta de utensílios disponíveis,	<b>2</b>	

sendo sanado imediatamente após comunicação da fiscalização.		
Foram disponibilizados aos usuários, durante a distribuição das refeições, utensílios higienizados e secos. Todavia, foram identificados, em muitos momentos, a falta de utensílios disponíveis e/ou utensílios molhados.	<b>1</b>	
Não foram disponibilizados aos usuários, utensílios higienizados e secos em quantidade suficiente durante mais da metade do tempo de serviço .	<b>0</b>	
<b>C.3 – LOGÍSTICA DA DISTRIBUIÇÃO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os serviços de distribuição de refeições foram realizados gerando pouquíssimas filas, sem grande extensão, sem atraso na produção, sem falta/substituição de item ou itens do cardápio e sem falta de utensílios.	<b>3</b>	
Os serviços de distribuição de refeições foram realizados gerando filas, sem grande extensão, sem atraso na produção, sem falta/substituição de item ou itens do cardápio e sem falta de utensílios.	<b>2</b>	
Os serviços de distribuição de refeições foram realizados gerando filas, com considerável extensão, com certo atraso na produção, com falta/substituição de item ou itens do cardápio e/ou com rotineira falta de alguns utensílios.	<b>1</b>	
Houve interrupção frequente nos serviços de distribuição de refeições, gerando filas de grande extensão, com atraso na produção, com falta/substituição de item ou itens do cardápio e/ou com frequente falta de alguns utensílios.	<b>0</b>	
<b>C.4 – CONDIÇÕES DE ACONDICIONAMENTO E TEMPERATURA DAS REFEIÇÕES</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
As preparações foram servidas em temperaturas adequadas, os balcões de distribuição estavam sempre limpos e organizados, o suco estava disposto em fresqueira e/ou café em cafeteira ou recipiente térmico (a depender da demanda), as preparações estavam identificadas nos balcões de distribuição utilizando placas/etiquetas de identificação ou outro modo de identificação adequado, ocorreram a coleta das amostra das preparações.	<b>3</b>	
As preparações foram servidas em temperaturas adequadas, os balcões de distribuição, estavam limpos e organizados, o suco estava disposto em fresqueira e/ou café em cafeteira ou recipiente térmico (a depender da demanda), ocorreram a coleta das amostra das preparações, contudo, as preparações <b>não</b> estavam identificadas nos balcões de distribuição utilizando placas/etiquetas de identificação ou outro modo de identificação adequado.	<b>2</b>	
As preparações foram servidas em temperaturas adequadas, os balcões de distribuição, estavam limpos e organizados, o suco estava disposto em fresqueira e/ou café em cafeteira ou recipiente térmico (a depender da demanda), contudo, as preparações <b>não</b> estavam identificadas nos balcões de distribuição utilizando placas/etiquetas de identificação ou outro modo de identificação adequado e/ou <b>não</b> ocorreram a coleta das amostra das preparações.	<b>1</b>	
Os alimentos/preparações não foram servidos em temperaturas adequadas, e/ou que os balcões de distribuição não estavam limpos e organizados, e/ou que os sucos e/ou cafés não estavam em recipientes térmicos, e/ou que não estavam sendo utilizadas placas/etiquetas de identificação nas preparações nos balcões de distribuição, e/ou não foi	<b>0</b>	

coletado amostra do cardápio.		
<b>INDICADOR D – PADRÃO DO CARDÁPIO</b>		
<b>D.1 – TROCA DO CARDÁPIO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
O cardápio aprovado pela CONTRATANTE foi respeitado na íntegra, contendo todos os itens das refeições, sendo repostos o(s) item(s) até o término do horário da refeição, respeitadas as porções em quantidade/peso, e no caso das bebidas a diluição correta. O cardápio foi divulgado em local visível aos usuários nas dependências do restaurante.	<b>3</b>	
O cardápio aprovado pela CONTRATANTE foi desrespeitado em algum item, ocorrendo a troca da preparação, como um todo ou em parte, durante a execução do serviço, sendo respeitadas as porções em quantidade/peso, e no caso das bebidas a diluição correta. O cardápio foi divulgado em local visível aos usuários nas dependências do restaurante.	<b>2</b>	
O cardápio aprovado pela CONTRATANTE foi desrespeitado em alguns itens (2 ou mais), ocorrendo a troca da preparação, como um todo ou em parte, durante a execução do serviço, sendo respeitadas as porções em quantidade/peso, e no caso das bebidas a diluição correta. O cardápio foi divulgado em local visível aos usuários nas dependências do restaurante.	<b>1</b>	
Houve descumprimento do cardápio, sem prévia autorização da CONTRATANTE, <u>não ocorreu a reposição de algum item do cardápio</u> , e/ou são servidas porções em quantidade/peso inferiores aos contratados e/ou bebida com diluição incorreta (fraca), e/ou não foi divulgado o cardápio em local visível aos usuários nas dependências do restaurante.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR E - EQUIPAMENTOS, MÓVEIS E UTENSÍLIOS</b>		
<b>E.1 – EQUIPAMENTOS e MÓVEIS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Dispõe de equipamentos e móveis em quantidades suficientes à execução do serviço, em bom estado de conservação, higienizados diariamente e com as manutenções corretivas e preventivas em dia.	<b>3</b>	
Foi identificado que os equipamentos e móveis não estavam nas quantidades suficientes à execução do serviço, mas não prejudicando a prestação do serviço. Os equipamentos e móveis presentes apresentam um bom estado de conservação, com as manutenções corretivas e preventivas em dia.	<b>2</b>	
Os equipamentos e móveis não estavam disponíveis nas quantidades suficientes à execução do serviço, prejudicando, em algum momento, a prestação do serviço. Os equipamentos e móveis presentes apresentavam um bom estado de conservação e as manutenções corretivas e preventivas em dia.	<b>1</b>	
Os equipamentos e móveis não estavam disponíveis nas quantidades suficientes à execução do serviço, prejudicando, em algum momento, a prestação do serviço, <b>não</b> apresentando um bom estado de conservação e as manutenções corretivas e preventivas.	<b>0</b>	

<b>E.2 – UTENSÍLIOS - pratos, bandejas, tigelas, talheres e outros.</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os utensílios foram disponibilizados em quantidades suficientes à execução do serviço, em bom estado de conservação, armazenados em local apropriado, sempre bem protegidos, secos e higienizados.	<b>3</b>	
Foi identificado que os utensílios foram disponibilizados em quantidades insuficientes à execução do serviço, mas não prejudicando a prestação do serviço. Os utensílios presentes apresentavam bom estado de conservação, estando bem protegidos, secos e higienizados.	<b>2</b>	
Os utensílios foram disponibilizados em quantidades insuficientes à execução do serviço, prejudicando, em algum momento, a prestação do serviço. Os utensílios presentes apresentavam bom estado de conservação, estando bem protegidos, secos e higienizados.	<b>1</b>	
Os utensílios não estavam disponíveis em quantidade suficiente à execução do serviço, prejudicando a prestação dos serviços, apresentando péssimo estado de conservação, não sendo considerados adequados para o uso, sendo armazenados em local inapropriado, não estando protegidos, secos e adequadamente higienizados.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR F- INFRAESTRUTURA DAS INSTALAÇÕES</b>		
<b>F.1 – INSTALAÇÕES SANITÁRIAS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os banheiros estavam equipados com os acessórios indispensáveis à higiene pessoal: assento sanitário, papel higiênico, lixeira com acionamento de pedal com saco coletor, dispensers para sabonete líquido, papel toalha ou secador automático para as mãos, todos em bom estado de conservação e reabastecidos com material de higiene, sempre que necessário.	<b>3</b>	
Os banheiros estavam equipados com os acessórios indispensáveis à higiene pessoal: assento sanitário, papel higiênico, lixeira com acionamento de pedal com saco coletor, dispensers para sabonete líquido, papel toalha ou secador automático para as mãos, todos em bom estado de conservação, contudo, houve problemas em um ou mais acessórios ou desabastecimento de material de higiene, sendo rapidamente resolvidos após comunicação pela fiscalização.	<b>2</b>	
Os banheiros estavam equipados com os acessórios indispensáveis à higiene pessoal: assento sanitário, papel higiênico, lixeira com acionamento de pedal com saco coletor, dispensers para sabonete líquido, papel toalha ou secador automático para as mãos, todos em bom estado de conservação, contudo, houve problemas em um ou mais acessórios e/ou desabastecimento de material de higiene, não sendo solucionado em tempo hábil.	<b>1</b>	
Os banheiros não estavam equipados com os acessórios indispensáveis à higiene pessoal: assento sanitário, papel higiênico, lixeira com acionamento de pedal com saco coletor, dispensers para sabonete líquido, papel toalha ou secador automático para as mãos, e não ocorria o reabastecimento de material de higiene.	<b>0</b>	
<b>F.2 – MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS COMO: GÁS, ESGOTO, REDE ELÉTRICA E HIDRÁULICA, SISTEMA DE EXAUSTÃO ENTRE OUTRAS PERTENCENTES À INSTITUIÇÃO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
As manutenções preventivas ou corretivas de infraestrutura estavam em dia: predial, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão, entre	<b>3</b>	

outras, garantindo o perfeito estado de funcionamento para a realização das atividades na instituição.		
Foi observado falha na infraestrutura: predial, esgoto, rede elétrica e/ou hidráulica, sistema de exaustão, entre outras, sendo o problema resolvido em tempo hábil, sem comprometer a prestação do serviço.	<b>2</b>	
Foi observado falha na infraestrutura: predial, esgoto, rede elétrica e/ou hidráulica, sistema de exaustão, entre outras, sendo o problema não resolvido em tempo hábil, comprometendo a prestação do serviço.	<b>1</b>	
As manutenções preventivas ou corretivas de infraestrutura: predial, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão, entre outras, não foram realizadas, ocasionando falhas e consequente paralisação na prestação do serviço.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR G - SISTEMA DE ACESSO</b>		
<b>G.1 SOFTWARE E CATRACAS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Dispõe de software e sistema de acesso ao RU por meio de leitor biométrico, sem falhas de funcionamento, e sempre há acesso diário aos relatórios gerenciais referentes às quantidades de refeições servidas, discriminado por tipo de refeição.	<b>3</b>	
Dispõe de software e sistema de acesso ao RU por meio de leitor biométrico e/ou matrícula validada, contudo, ocorreu falhas de funcionamento, sendo solucionado em tempo hábil, sem prejudicar a prestação do serviço. Houve acesso aos relatórios gerenciais referentes às quantidades de refeições servidas, discriminado por tipo de refeição.	<b>2</b>	
Dispõe de software e sistema de acesso ao RU por meio de leitor biométrico e/ou matrícula validada, contudo, ocorreu falhas de funcionamento, não sendo solucionado em tempo hábil, prejudicando a prestação do serviço; e/ou indisponibilidade de acesso dos relatórios gerenciais referentes às quantidades de refeições servidas, discriminado por refeição.	<b>1</b>	
Não houve instalação do sistema de acesso ao RU por meio de leitor biométrico e ou validação de matrícula, ou não foi permitido o acesso aos relatórios gerenciais referentes às quantidades de refeições servidas.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR H- HIGIENE DAS INSTALAÇÕES</b>		
<b>H.1 – LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
As condições higiênico-sanitárias dos ambientes estavam adequadas, a organização das áreas correlatas ao balcão de distribuição, refeitório, recepção, banheiros externos e recepção; o estoque de materiais de limpeza e higiene pessoal suficiente à prestação dos serviços, e ausência de insetos e/ou roedores nas dependências do restaurante.	<b>3</b>	
Foi observado, em algum momento, que as condições higiênico-sanitárias dos ambientes estavam inadequadas, havendo falhas na higienização e/ou organização das áreas correlatas ao balcão de	<b>2</b>	

distribuição, refeitório, banheiros externos e recepção, sendo a situação resolvida em tempo hábil, após comunicação da fiscalização. O estoque de materiais de limpeza e higiene pessoal é suficiente à prestação dos serviços, não havendo presença de insetos e/ou roedores nas dependências do restaurante.		
Foi observado, em algum momento, que as condições higiênico-sanitárias dos ambientes estavam inadequadas, havendo falhas na higienização e/ou organização das áreas correlatas ao balcão de distribuição, refeitório, banheiros externos e recepção; e/ou o estoque de materiais de limpeza e higiene pessoal é insuficiente à prestação dos serviços. Não houve presença de insetos e/ou roedores nas dependências do restaurante.	1	
As condições higiênico-sanitárias dos ambientes, a higienização e organização das áreas correlatas ao balcão de distribuição, refeitório, banheiros externos e recepção estavam inadequadas; ocorreu falta de materiais de limpeza e higiene pessoal, e presença de insetos e/ou roedores nas dependências do restaurante comprometendo a qualidade do serviço.	0	
<b>INDICADOR I- SEGURANÇA E HIGIENE DO TRABALHO</b>		
<b>I.1 – USO DE EPI E UNIFORMES</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os funcionários da contratada estavam com uniformes completos, limpos, em bom estado de conservação, havia fornecimento e utilização dos equipamentos de proteção individuais adequadamente.	3	
Foram identificados funcionários com uniformes incompletos, sujos ou desgastados, ou não havia fornecimento e utilização dos equipamentos de proteção individuais adequadamente. Sendo as falhas corrigidas após comunicação pela fiscalização.	2	
Foram identificados funcionários com uniformes incompletos, sujos ou desgastados, sem fornecimento e utilização dos equipamentos de proteção individual.	1	
Os funcionários não possuíam uniformes padrão e não havia fornecimento dos equipamentos de proteção individual.	0	
<b>I.2 HIGIENE PESSOAL, COMPORTAMENTAL E TREINAMENTOS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Os manipuladores seguiam as normas de boas práticas para manipulação de alimentos: cabelos presos, protegidos, sem barba, adornos e maquiagens, unhas curtas e sem esmaltes, e evitam comportamentos que possam contaminar os alimentos: fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro; ocorrem as capacitações periódicas ou quando necessárias, mantendo comportamento respeitoso com o público, a equipe de trabalho e os servidores da UFCG.	3	
Foi observado que algum manipulador não seguia as normas de boas práticas para manipulação de alimentos: cabelos soltos e/ou desprotegidos, ou uso barba, adornos e maquiagens, unhas longas e esmaltes, e/ou comportamentos que possam contaminar os alimentos: fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir,	2	

comer, manipular dinheiro; apresentando comportamento desrespeitoso com o público, a equipe de trabalho e os servidores da UFCG; sendo as falhas corrigidas após comunicação pela fiscalização. Ocorrem as capacitações periódicas ou quando necessárias.		
Foi observado que alguns manipuladores não seguiam as normas de boas práticas para manipulação de alimentos: cabelos soltos e/ou desprotegidos, uso de barba, adornos e maquiagens, unhas longas e/ou esmaltes; e/ou comportamentos que possam contaminar os alimentos: fumar, falar desnecessariamente, cantar, assobiar, espirrar, cuspir, tossir, comer, manipular dinheiro; apresentando comportamento desrespeitoso com o público, a equipe de trabalho e os servidores da UFCG. Ocorrem as capacitações periódicas ou quando necessárias.	1	
Os manipuladores não seguem as normas de boas práticas para manipulação de alimentos, apresentando comportamento desrespeitoso com o público, a equipe de trabalho e os servidores da UFCG e não são realizadas capacitações sobre o tema.	0	
<b>I.3 – QUANTITATIVO DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
O quantitativo de funcionários é qualificado e em número suficiente (de acordo com o Índice de Pessoal Fixo), com conduta e postura condizentes ao trabalho.	3	
O quantitativo de funcionários é qualificado, com conduta e postura condizentes ao trabalho, contudo, com número insuficiente (conforme o cálculo de Índice de Pessoal Fixo); sendo as falhas corrigidas imediatamente após comunicação da fiscalização.	2	
O quantitativo de funcionários é qualificado, contudo, apresentam conduta e postura não condizentes ao trabalho e/ou número insuficiente (conforme o cálculo de Índice de Pessoal Fixo).	1	
O quantitativo de funcionários não é qualificado, em número insuficiente, com conduta e postura não condizentes ao trabalho.	0	
<b>INDICADOR J - DOCUMENTOS E REGISTROS</b>		
<b>J.1 MANUAL DE BOAS PRÁTICAS E POP'S</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Estavam disponíveis para consulta, atualizados e em conformidade com as normas de segurança e vigilância alimentar estabelecidas nas legislações vigentes.	3	
Não se encontram disponíveis para consulta, e/ou atualizados e/ou em desconformidade com as normas de segurança e vigilância alimentar estabelecidas nas legislações vigentes, sendo as falhas corrigidas após comunicação da fiscalização.	2	
Não se encontram disponíveis para consulta, desatualizados e em desconformidade com as normas de segurança e vigilância alimentar estabelecidas nas legislações vigentes.	1	

Não foram apresentados os documentos exigidos pelas legislações vigentes.	<b>0</b>	
<b>INDICADOR K- PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</b>		
<b>K.1 – AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO AOS SERVIÇOS PRESTADOS.</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
Houve satisfação entre 90% e 100%, conforme a pesquisa, em relação a todas as preparações ofertadas e do serviço como um todo.	<b>3</b>	
Houve satisfação entre 89% e 70%, conforme a pesquisa, em relação a todas as preparações ofertadas e do serviço como um todo.	<b>2</b>	
Houve satisfação entre 69% a 50%, conforme a pesquisa, em relação a todas as preparações ofertadas e do serviço como um todo.	<b>1</b>	
Houve satisfação abaixo de 50%, conforme a pesquisa, em relação a todas as preparações ofertadas e do serviço como um todo.	<b>0</b>	

#### 4. TERMO DE OCORRÊNCIA

A atribuição de conceito de avaliação inferior ao estipulado nos termos da contratação deve estar condicionada a apresentação de **Termo de Ocorrência** que expresse a desconformidade do serviço prestado em relação aos critérios estabelecidos neste instrumento. O referido Termo de Ocorrência deve ser datado e numerado, conter a identificação do contrato, enquadrar a ocorrência aos critérios de avaliação, indicar os envolvidos, apresentar relatório circunstanciado da situação e ser assinado por, pelo menos, um integrante da equipe de fiscalização e pelo preposto da empresa contratada.

<b>TERMO DE OCORRÊNCIA - Nº</b>		
CONTRATO Nº: /2025 OBJETO: CONTRATADA: Nº DO PROCESSO:		DATA:  HORA:
<b>ENQUADRAMENTO DA OCORRÊNCIA</b>		
INDICADOR A - Recepção e armazenamento de materiais e gêneros alimentícios		
A.1	Armazenamento de gêneros alimentícios	
A.2	Armazenamento de materiais de limpeza e higiene	
A.3	Manutenção de estoque de gêneros alimentícios	
INDICADOR B - Pré-preparo e preparo de refeições		
B.1	Pré-preparo e preparo de refeições	
B.2	Preparo dos sucos	
B.3	Qualidade das preparações	

INDICADOR C - Distribuição de refeições		
C.1	Horário de distribuição	
C.2	Utensílios utilizados	
C.3	Logística na distribuição	
C.4	Condições de acondicionamento e temperatura das refeições	
INDICADOR D – Padrão do Cardápio		
D.1	Troca de Cardápio	
INDICADOR E – Equipamento, móveis e utensílios		
E.1	Equipamentos e móveis	
E.2	Utensílios – pratos, bandejas, tigelas, talheres e outros	
INDICADOR F – Infraestrutura das Instalações		
F.1	Instalações sanitárias	
F.2	Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais como: gás, caixa de gordura, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão, entre outras pertencentes à instituição.	
INDICADOR G – Sistema de acesso		
G.1	Software e catraca	
INDICADOR H – Higiene das instalações		
H.1	Limpeza e higienização das instalações	
INDICADOR I - Segurança e higiene do trabalho		
I.1	Uso de EPI e uniformes	
I.2	Higiene pessoal, comportamental e treinamento	
I.3	Quantitativo de funcionários	
INDICADOR J - Documentos e registros		
J.1	Manual de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's)	
INDICADOR K - Pesquisa de satisfação dos usuários		
K.1	Avaliação o nível de satisfação do público aos serviços prestados	

ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA		
RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO		
<p>Confirmo o registro da ocorrência e recebimento de cópia.</p> <p>_____, ____ de _____ de 20__</p>		
NOME FISCAL ADMINISTRATIVO	NOME GESTOR DO CONTRATO	NOME PREPOSTO DA CONTRATADA

## 5. MÉTODO DE CÁLCULO DE AVALIAÇÃO DA DIMENSÃO QUALITATIVA

Às pontuações obtidas por meio da avaliação de cada indicador será atribuído um peso, conforme quadro abaixo:

MÓDULOS	ITENS AVALIADOS	PONTOS	PONT. INDICADOR	PESO DO INDICADOR NA AVALIAÇÃO	TOTAL	
<b>A</b>	A.1	Armazenamento de gêneros alimentícios	3	9	0,125	72
	A.2	Armazenamento de materiais de limpeza e higiene	3			
	A.3	Manutenção de estoque	3			
<b>B</b>	B.1	Pré-preparo e preparo de refeições	3	9	0,125	72
	B.2	Preparo dos sucos	3			
	B.3	Qualidade das preparações	3			
<b>C</b>	C.1	Horário de distribuição	3	12	0,05	240
	C.2	Utensílios utilizados	3			

		C.3	Logística de distribuição	3			
		C.4	Condições de acondicionamento e temperatura das refeições	3			
<b>D</b>	Padrão do Cardápio	D.1	Troca do Cardápio	3	3	0,125	24
<b>E</b>	Equipamentos, móveis e utensílios	E.1	Equipamentos e móveis	3	6	0,05	120
		E.2	Utensílios – pratos, bandejas, tigelas, talheres e outros.	3			
<b>F</b>	Infraestrutura das Instalações	F.1	Instalações sanitárias	3	9	0,125	48
				3			
		F.2	Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais como: gás, caixa de gordura, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão, entre outras	3			
<b>G</b>	Sistema de acesso	G.1	Software e catraca	3	6	0,125	24
<b>H</b>	Higiene das instalações	H.1	Limpeza e higienização das instalações	3	3	0,05	60
<b>I</b>	Segurança e higiene do trabalho	I.1	Uso de EPI e uniformes	3	9	0,05	180
		I.2	Higiene pessoal, comportamental e treinamento	3			
		I.3	Quantitativo de funcionários	3			
<b>J</b>	Documentos e registros	J.1	Manual de boas práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's)	3	3	0,05	60
<b>K</b>	Pesquisa de satisfação dos usuários	K.1	Avaliação o nível de satisfação do público aos serviços prestados	3	3	0,125	24
<b>PONTUAÇÃO DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA</b>							<b>924</b>

## 6. FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA MENSAL

Os valores de referência para faturamento de nota fiscal, no tocante ao pagamento mensal à empresa contratada, serão aferidos a partir da pontuação resultante do somatório da Avaliação Qualitativa. De posse da pontuação total, o faturamento deverá ser solicitado à contratada de acordo com as faixas percentuais apresentadas no quadro abaixo, que são proporcionais ao atendimento

das metas estabelecidas no IMR:

Liberação de 100% da Fatura	Acima de 831 pontos
Liberação de 98% da Fatura	De 831 a 740 pontos
Liberação de 94% da Fatura	De 739 a 648 pontos
Liberação de 90% da Fatura	De 647 a 556 pontos
Liberação de 80% da Fatura e demais sanções previstas do Termo de Referência	Abaixo de 556 pontos

**Obs.1:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, sendo proibida a utilização de casas decimais e/ou arredondamentos.

**Obs.2:** O resultado da avaliação mensal será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, de forma que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados em tempo hábil.

#### MODELO DE PLANILHA - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DOS RESULTADOS

	UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE SERVIÇOS PRESTADOS AO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO/ UFPG - CAMPUS ____/PB Período:			
<b>CONTRATO:</b>				
<b>CONTRATADO:</b>				
<b>OBJETO DO CONTRATO:</b>				
Certificamos para os devidos fins que as refeições abaixo discriminadas, foram servidas ao <i>campus</i> de _____, no período supracitado. No mais, destacamos também a pontuação obtida no IMR, bem como, o percentual de pagamento autorizado.				
REFEIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
Almoço subsídio 100%	Unidade			
Almoço subsídio 50%	Unidade			
Jantar subsídio 100%	Unidade			
Jantar subsídio 50%	Unidade			
<b>VALOR TOTAL MENSAL:</b>				
<b>PONTUAÇÃO DO IMR:</b>				
<b>% DE PAGAMENTO AUTORIZADO NO IMR:</b>				
<b>VALOR TOTAL MENSAL AUTORIZADO:</b>				
NOME FISCAL TÉCNICO MAT.SIAPE:			NOME FISCAL ADMINISTRATIVO MAT.SIAPE:	

MÓDULOS	ITENS AVALIADOS	PONT.	PONT.	PESO DO	TOTAL	
			INDICADOR	INDICADOR		
				NA		
				AVALIÇÃO		
A	Recepção e armazenamento de materiais e gêneros alimentícios	A.1 Armazenamento de gêneros alimentícios	#DIV/0!			
		A.2 Armazenamento de materiais de limpeza e higiene	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!	
		A.3 Manutenção de estoque	#DIV/0!			
B	Pré-preparo e preparo de refeições	B.1 Pré-preparo e preparo de refeições	#DIV/0!			
		B.2 Preparo dos sucos	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!	
		B.3 Qualidade das preparações	#DIV/0!			
C	Distribuição de refeições	C.1 Horário de distribuição	#DIV/0!			
		C.2 Utensílios utilizados	#DIV/0!			
		C.3 Logística na distribuição	#DIV/0!	0,05	#DIV/0!	
		C.4 Condições de condicionamento e temperatura das refeições	#DIV/0!			
D	Padrão do cardápio	D.1 Troca de cardápio	#DIV/0!	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!
E	Equipamentos, móveis e utensílios	E.1 Equipamentos e móveis	#DIV/0!			
		E.2 Utensílios – pratos, bandejas, tigelas, talheres e outros.	#DIV/0!	0,05	#DIV/0!	
F	Infraestrutura das instalações	F.1 Instalações sanitárias	#DIV/0!			
		F.2 Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!	
G	Sistema de acesso	G. Software e catraca	#DIV/0!	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!
H	Higiene das instalações	H.1 Limpeza e higienização das instalações	#DIV/0!	#DIV/0!	0,05	#DIV/0!
I	Segurança e higiene do trabalho	I.1 Uso de EPI e uniformes	#DIV/0!			
		I.2 Higiene pessoal, comportamental e treinamento	#DIV/0!	0,05	#DIV/0!	
		I.3 Quantitativo de funcionários	#DIV/0!			
J	Documentos e registros	J.1 Manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados	#DIV/0!	#DIV/0!	0,05	#DIV/0!
K	Pesquisa de satisfação dos usuários	K.1 Avaliação do nível de satisfação do público	#DIV/0!	#DIV/0!	0,125	#DIV/0!
<b>PONTUAÇÃO DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA</b>					#DIV/0!	

PTS		%
832	924	100%
740	831	98%
648	739	94%
556	647	90%
463	555	80%