



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI**

**CRITÉRIOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E DA AVALIAÇÃO TÉCNICA**

**ITEM 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO.**

1.1 A pesquisa de satisfação será realizada mensalmente.

1.2 A pesquisa será coordenada pelo responsável pelo acompanhamento do Termo de Permissão ou pessoa designada pela Administração da UFVJM e será realizada conforme regras estabelecidas pela Permitente, com prévio conhecimento da Permissionária.

1.3 A pesquisa de satisfação será realizada conforme itens de avaliação apresentados abaixo.

<b>IMR - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>						
Julgue os seguintes aspectos dos lanches de acordo com a sua satisfação.						
Sendo: 1 – Muito insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Neutro; 4 – Satisfeito; 5 – Muito satisfeito; e, NSA – Não se aplica, pois não posso julgar por nunca ter observado ou experimentado.						
<b>ITENS DE AVALIAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NSA</b>
Cordialidade e presteza no atendimento						
Uso de uniformes e toucas pelos funcionários						
Flexibilidade na forma de pagamento						
Qualidade dos alimentos						
Uso de temperos nas preparações						
Espera para atendimento						
Variedade do cardápio						
Sugestões/Críticas/Elogios:						

O resultado da pesquisa de satisfação apresentará o índice geral de satisfação do usuário para cada item,

sendo considerado: o percentual de usuários que se declararem “satisfeito” e “muito satisfeito”:

mais de 70% - Item em conformidade para a avaliação técnica.

## ITEM 2 - AVALIAÇÃO TÉCNICA

A avaliação técnica será realizada mensalmente por servidores devidamente designados para a fiscalização do contrato, conforme apresentado abaixo.

<b>FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO TÉCNICA</b>			
C: itens em conformidade. NC: itens em não conformidade.			
<b>ITENS</b>	<b>DESCRIÇÃO DO ITEM</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>
1	Funcionamento nos dias e horários estabelecidos.		
2	Evacuação do lixo resultante de suas atividades e a limpeza do espaço utilizado.		
3	Oferecimento dos itens da proposta.		
4	Uso de uniformes apropriados, em perfeitas condições de higiene.		
5	Utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) pelos funcionários.		
6	Estado de conservação dos utensílios (Presença de rachaduras, quebras ou número insuficiente).		
7	Alimentos pré-preparados ou preparados sob armazenamento devidamente etiquetados.		
8	O transporte de alimentos é realizado de forma adequada.		
9	Alimentos disponibilizados em embalagens apropriadas.		
10	Alimentos mantidos em temperatura apropriada.		
11	Eficiência e rapidez na reposição das preparações nos balcões de distribuição.		

12	Limpeza das áreas de manipulação de alimentos, equipamentos e utensílios.		
13	Recipientes para coleta de lixo apropriados.		
14	Resíduos são retirados frequentemente da área de processamento, evitando focos de contaminação.		
15	Pesquisa de Satisfação com os usuários		

## RESULTADOS

Percentual de itens em conformidade:

Percentual de itens em desconformidade:

O resultado da avaliação será considerado satisfatório se atender no mínimo 80% (oitenta por cento) dos itens apresentados no formulário de avaliação.

Até 03 avaliações insatisfatórias: possibilidade de regularização, no prazo de 15 dias, prorrogável por igual período a critérios da fiscalização.

A não correção dos problemas apontados poderá resultar na revogação do Termo de Permissão.

Mais de 03 avaliações insatisfatórias: revogação do Termo de Permissão, suspensão de direito de participar do credenciamento por um período de 1 (um) ano.



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Ethiene da Silva Moreira, Chefe de Divisão**, em 14/06/2024, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Luiz Santos Eugênio, Servidor (a)**, em 14/06/2024, às 16:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosalina Alves Prates, Servidor (a)**, em 14/06/2024, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Kátia Aparecida De Almeida, Servidor (a)**, em 17/06/2024, às 14:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ufvjm.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1424035** e o código CRC **4E85C4E2**.

