



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.

IMR - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO						
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.						
ITENS DE AVALIAÇÃO	1	2	3	4	5	NSA
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.

FORMULÁRIO PARA AVALIAÇÃO TÉCNICA			
C: itens em conformidade. NC: itens em não conformidade.			
ITENS	DESCRIÇÃO DO ITEM	C	NC
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, informando o código verificador **1424035** e o código CRC **4E85C4E2**.

