



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DOS VALES DO JEQUITINHONHA E MUCURI

ANEXO IV - INSTRUMENTO MEDIÇÃO RESULTADOS - IMR

INDICADORES
Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no IMR

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o fornecimento de refeição pronta, incluindo preparo e distribuição destinado a assistir ao estudantes beneficiados em Programa da PROACE, Campus Mucuri.
Meta a Cumprir	100% do serviço executado e dos materiais, adequados ao uso e à perspectiva da administração.
Instrumento de medição	Planilha de controle do serviço executado, conforme modelo abaixo indicado.
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no Pagamento	- $8,1 \leq x \leq 9 = 100\%$ da meta = recebimento de 100% da fatura. - $7,65 \leq x < 8,1 = 95\%$ da meta = recebimento de 95% da fatura. - $6,75 \leq x < 7,65 = 90\%$ da meta = recebimento de 90% da fatura. - $x < 6,75 = 85\%$ da meta = recebimento de 85% da fatura

Observações	
-------------	--

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO RU MUCURI

Método de Avaliação

A avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela contratada será realizada por meio do formulário de avaliação e medição dos resultados, no qual serão avaliados três grupos de atividades.

O valor de cada grupo será dado pela média aritmética de todos os itens que compõem o grupo de atividades. A pontuação final será o resultado da soma obtida dos três grupos, totalizando uma pontuação média final igual a nove pontos. A classificação da prestação dos serviços será dada segundo estabelecido no quadro a baixo:

Muito Bom	Bom	Regular	Insatisfatório
9,0 a 8,1 pontos	8,09 a 7,65 pontos	7,64 a 6,75 pontos	Abaixo de 6,74 pontos

Conforme atividade desenvolvida no contrato, a fiscalização poderá retirar ou acrescentar algum item que seja mais adequado para aquele momento do contrato, bem como a contratada poderá propor alterações para melhor desenvolvimento das atividades, que será analisado pela fiscalização, podendo ser aceito ou não.

Dos conceitos utilizados nas atividades avaliadas:

No formulário IMR, que será preenchido mensalmente, devem ser atribuídos os seguintes conceitos para cada atividade avaliada:

Conceito	
0	Não atende
1	Atende parcialmente
3	Atende

Quando atribuídos os pontos 1 (um) ou 0 (zero) a contratante irá propor sugestões e solicitações de medidas corretivas, visando proporcionar ciência e promover adequações aos padrões de qualidade exigidos.

A contratada poderá solicitar prazos para a solução de determinada falha, esta solicitação deve ser formalizada por escrito e o prazo acordado com a contratante.

Considerações do processo de avaliação da qualidade dos serviços

Cabe a fiscalização da contratante realizar avaliação semanal da qualidade dos serviços prestados pela contratada, registrando e arquivando as informações de forma a fundamentar a avaliação mensal do formulário IMR.

A equipe de fiscalização realizará a consolidação e análise das avaliações semanais qualificando o desempenho mensal das atividades da contratada por meio do preenchimento do formulário IMR.

A contratada terá seu pagamento mensal baseado nas avaliações do formulário de Instrumento de Medição e Resultado, conforme os percentuais abaixo:

Faixa de Ajustes no Pagamento		
	Porcentagem do Valor Mensal da Contratação	Nota final Mensal
Conceito Geral proveniente da média global do Quadro resumo Mensal de avaliação	100%	$8,1 \leq x \leq 9$
	95%	$7,65 \leq x < 8,1$
	90%	$6,75 \leq x < 7,65$
	85%	$x < 6,75$

Formulário de avaliação da Qualidade do serviço		
Contrato n°	Período	Data:
Contratada		
Responsável pela fiscalização:		
Conceito: 0 não realizado 1 parcialmente realizado 3 realizado		

Grupo I – ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO E ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO

A. Rotina do Serviço definida nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:

1-A1	Conformidade com o cardápio previamente aprovado: Existe conformidade das refeições servidas com o cardápio previamente aprovado pela Contratante?	Sugestões e solicitações de medidas corretivas
	() 0 () 1 () 3	
1-A2	Controle do armazenamento de gêneros: Existe controle no armazenamento de gêneros (protegidos contra contaminação e mantidos na temperatura correta)?	
	() 0 () 1 () 3	
1-A3	Os insumos quando não utilizados na sua totalidade são adequadamente acondicionados e identificados com no mínimo: designação do produto, data do fracionamento e prazo de validade após a abertura ou retirada da embalagem original.	
	() 0 () 1 () 3	
1-A4	Resolução das ocorrências: A Contratada apresenta resolução para as irregularidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos acordados?	
	() 0 () 1 () 3	
1-A5	Higienização: A higienização de utensílios, equipamentos, mobiliário e ambientes é adequada?	
	() 0 () 1 () 3	
1-A6	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-A7	Boas práticas ambientais: Realiza atividades direcionadas ao cumprimento das boas práticas ambientais (uso racional da água, eficiência energética, gerenciamento de resíduos sólidos e destinação final de resíduos de óleo)?	
	()0 ()1 ()3	
1-A8	Abastecimento de material de higiene pessoal: A Contratada disponibiliza, diariamente, esses materiais nos vestiários, banheiros, pias e lavatórios da cozinha?	
	()0 ()1 ()3	

B. Mão de obra:

1-B1	Qualificação profissional: Os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas da função?	Sugestões e solicitações de medidas corretivas
	()0 ()1 ()3	
1-B2	Há a atuação de Nutricionista em todo o período de funcionamento do restaurante, atuando como responsável pela execução dos serviços e preposto do contrato?	
	()0 ()1 ()3	
1-B3	Absenteísmo diário: O quadro de pessoal manteve-se completo, ocorrendo reposição em caso de faltas e/ou ausências?	
	()0 ()1 ()3	

1-B4	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-B5	Higiene Pessoal: Os funcionários apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, unhas aparadas e sem o uso de esmaltes, brincos, colares, pulseiras, relógio e outros adornos durante o serviço?	
	()0 ()1 ()3	
Média aritmética dos campos 1 A1 a 1B5:		

Grupo II – AVALIAÇÃO DA PRODUÇÃO

A. Planejamento, Organização e Coordenação da Qualidade e Quantidade das Refeições

2-A1	PIQ dos gêneros alimentícios: Os gêneros alimentícios adquiridos obedecem ao Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) estabelecido no Termo de Referência?	Sugestões e solicitações de medidas corretivas
	()0 ()1 ()3	
2-A2	Quantitativo de refeições: O quantitativo das refeições obedece à programação previamente acordada com a Contratante?	
	()0 ()1 ()3	
2-A3	Aspectos higiênico-sanitários da manipulação: O processo de manipulação das preparações encontra-se dentro dos padrões higiênico-sanitários, conforme legislação vigente?	

	()0 ()1 ()3	
2-A4	Tempo e temperatura do pré-preparo, preparo e manutenção das preparações: Os critérios de tempo e temperatura do pré- preparo, preparo e manutenção descritos estão sendo obedecidos?	
	()0 ()1 ()3	
2-A5	Controle de sobras: Está sendo feito o controle diário de sobras e restos alimentares conforme legislação vigente?	
	()0 ()1 ()3	
2-A6	Características sensoriais: As preparações oferecidas encontram-se dentro dos padrões exigidos/estabelecidos de apresentação, sabor, textura, odor e cor?	
	()0 ()1 ()3	
2-A7	Técnicas de preparo: As preparações estão de acordo com as informações descritas na ficha técnica apresentada?	
	()0 ()1 ()3	
2-A8	Porcionamento das preparações: A porção das preparações distribuída aos usuários está de acordo com o estabelecido?	
	()0 ()1 ()3	
2-A9	Quantidade de utensílios para diferentes etapas do fluxograma: A quantidade de utensílios disponíveis para as diferentes etapas do fluxograma é suficiente para que não haja atraso e interrupção no processo de trabalho das diferentes etapas do fluxograma?	

	()0 ()1 ()3	
2-A10	Manutenção dos itens do cardápio: O cardápio é mantido, sem alterações, desde o início da distribuição até o final da mesma?	
	()0 ()1 ()3	
Média aritmética dos campos 2 A1 a 2A10:		

Grupo 3 – GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA E LEGAL

A. Coordenação e Comando das Atividades Técnicas e Operacionais:

3-A1	Coordenação e comando da gerência de contrato: A Contratada executa visitas periódicas para avaliar a coordenação e comando das atividades técnicas e operacionais realizado pelo nutricionista da Unidade, orientando e corrigindo falhas, quando necessário?	Sugestões e solicitações de medidas corretivas
	()0 ()1 ()3	
3-A2	Coordenação e comando da chefia local: O(s) nutricionista(s) responsável(is) pela Unidade coordenam e comandam todas as atividades técnicas e operacionais desenvolvidas pela equipe, orientando e corrigindo falhas, quando necessário?	
	()0 ()1 ()3	
3-A3	Programa de capacitação: A Contratada possui e cumpre cronograma de capacitação da equipe?	
	()0 ()1 ()3	

3-A4	Manutenção preventiva de equipamentos: A Contratada realiza manutenção preventiva de equipamentos, seguindo o cronograma previamente apresentado?	
	()0 ()1 ()3	
3-A5	Manutenção corretiva de equipamentos: A Contratada realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato?	
	()0 ()1 ()3	
3-A6	Manutenção predial: A Contratada realiza manutenção predial corretiva e preventiva no tempo estabelecido pela Contratante?	
	()0 ()1 ()3	
3-A7	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?	
	()0 ()1 ()3	
3-A8	Higienização dos reservatórios de água: A Contratada realiza a higienização dos reservatórios de água conforme determinado pela empresa Contratante?	
	()0 ()1 ()3	
3-A9	Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de proteção coletivos: A Contratada realiza manutenção preventiva e corretiva de equipamentos no tempo estabelecido pela Contratante, inclusive nos sábados, domingos, feriados e recessos?	

	()0 ()1 ()3	
3-A10	Limpeza da caixa de gordura: A Contratada realiza a limpeza da caixa de gordura conforme determinado pela empresa Contratante?	
	()0 ()1 ()3	
Média aritmética dos campos 3 A1 a 3A10:		

QUADRO RESUMO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO MUCURI

QUADRO RESUMO												
GRUPOS	MESES DO ANO											
	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS	MÊS
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Média Pontuação do Grupo 1												
Média Pontuação do Grupo 2												
Média Pontuação do Grupo 3												

Nota Final (Somatório das Pontuações)												
Conceito Final												
Penalizada												
Nota Final Soma das pontuações dos grupos 1, 2 e 3		Conceito Final $8,1 \leq x \leq 9$ Muito Bom $7,65 \leq x < 8,1$ Bom $6,75 \leq x < 7,65$ Regular $< 6,75$ Insatisfatório				Penalizada: Sim Não						

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nome da Empresa Contratada:

Contrato:

Período:

Julgue os seguintes aspectos dos serviços para café, almoço e jantar, de acordo com a sua satisfação:

Marque com um X o número correspondente, sendo:

(1) Muito Ruim (2) Ruim (3) Regular (4) Bom (5) ótimo (NSA) Não se aplica, ou não posso julgar por nunca ter observado

	Itens de Avaliação	Notas de Avaliação					NSA
		1	2	3	4	5	
	Almoço e jantar						
1	Apresentação das preparações						
2	Sabor e tempero						
3	Temperatura das Preparações						
4	Identificação das Preparações						
5	Reposição das Preparações e utensílios						
6	Variedade do Cardápio						
7	Atendimento porcionado						
8	Atendimento na entrada do refeitório						
9	Pontualidade no horário do fornecimento						

Geral							
		1	2	3	4	5	NSA
1	Organização						
2	Limpeza do Refeitório						
3	Presteza no atendimento						
4	Nível de satisfação						

Valéria da Silva Pereira

SIAPE: 1206843



Documento assinado eletronicamente por **Valeria da Silva Pereira, Servidor (a)**, em 22/08/2022, às 10:11, 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 **0800479** e o código CRC **623D6986**.

Referência: Processo nº 23086.001444/2021-06

SEI nº 0800479

Criado por [denice.santana](#), versão 30 por [valeria.pereira](#) em 22/08/2022 09:56:02.