

## **ANEXO VII**



**Ministério da Educação  
Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Pró-Reitoria de Administração  
Divisão de Aquisição de Materiais e Serviços  
Setor de Planejamento da Contratação**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

#### **ITEM 1 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

- 1.1. A pesquisa de satisfação será realizada pela CONTRATANTE, pelo menos uma vez a cada semestre, em datas não conhecidas previamente.
- 1.2. A pesquisa poderá ser realizada de forma presencial ou formato digital, através de formulário eletrônico. Em cada aplicação da pesquisa serão escolhidos aleatoriamente, no mínimo, 50 usuários do refeitório.
- 1.3. A pesquisa será coordenada pela nutricionista da Ufersa ou pessoa designada pela Administração da Ufersa.
- 1.4. Os participantes da pesquisa responderão a um questionário no qual avaliarão os seguintes itens: higiene e limpeza das instalações, cardápio (qualidade/ variedade/ higiene), atendimento, entre outros.
- 1.5. Será enviado relatório dos resultados da pesquisa para a PROAD, com cópia para a CONTRATADA.
- 1.6. Modelo a ser utilizado na pesquisa de satisfação:

#### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO REFEITÓRIO**

Caro usuário do refeitório,

Por favor, avalie o serviço prestado pela empresa terceirizada do refeitório assinalando com um “X” o número correspondente ao seu grau de satisfação:

- 1 – Insatisfeito
- 2 – Indiferente
- 3 – Satisfeito

\*NSA – Não se aplica (Não posso julgar por nunca ter observado/ experimentado)

	ITENS DE AVALIAÇÃO	1	2	3	*NSA
<b>ALMOÇO/ JANTAR</b>	Apresentação dos alimentos				
	Qualidade geral das bebidas (suco, café)				
	Diversificação das saladas				
	Sabor dos alimentos				
	Variação do cardápio				
	Disponibilidade de sal, guardanapo, palito, etc.				
	Espera para pagar e se servir				
	Identificação das preparações				
	Reposição dos alimentos				
	Qualidade Geral da Refeição				
<b>ORGANIZAÇÃO</b>	Organização e Higiene				
	Disponibilidade de sabonete líquido e papel toalha				
	Reposição dos utensílios (pratos, talheres, etc.)				
<b>EMPRESA TERCEIRIZADA</b>	Qualidade do serviço prestado				
	Agilidade e cordialidade dos funcionários no atendimento				

Sugestões/Críticas/Elogios:

---



---



---



---

## ITEM 2 – AVALIAÇÃO TÉCNICA

2.1 – A qualidade técnica será avaliada por meio de supervisões e controles realizados por equipe designada pela Administração da Ufersa, da qual fará parte um (a) nutricionista.

2.2 - Não haverá limites de supervisões a serem realizadas.

2.3 – Para fins de pontuação as irregularidades serão classificadas em leve, média, grave e gravíssima, conforme quadro abaixo.

	Irregularidades
Leve	Desorganização de ambientes/áreas.
	Ausência de apresentação do cardápio contendo itens como leite e derivados, glúten e suíno das preparações em locais de fácil visualização nos refeitórios.
	Ausência de placas/etiquetas de identificação das preparações na mesa de distribuição.
	Ausência de comunicação antecipada de alteração de cardápio.
	Descumprimento total ou parcial de qualquer uma das demais cláusulas do contrato, edital, termo de referência e seus anexos.

Média	Início de funcionamento com cardápio incompleto.
	Ineficiência na reposição das preparações durante as refeições.
	Descumprimento dos horários de abertura e fechamento dos refeitórios.
	Uso incorreto de uniformes limpos.
	Falta de uso de máscaras e luvas em locais críticos.
	Limpeza inadequada das áreas do restaurante.
	Limpeza inadequada dos equipamentos do restaurante.
	Limpeza inadequada dos banheiros dos refeitórios, vestiário e banheiros dos funcionários.
	Peso / per capita do prato principal, prato principal vegetariano, suco de fruta, café, fruta e sobremesa em desacordo com o edital.

	Presença de alimentos, em qualquer área, armazenados diretamente no chão.
	Presença de embalagens danificadas ou com sujidades armazenadas contendo alimentos.
	Ausência do profissional nutricionista da contratada durante o expediente.
	Presença de materiais não alimentícios estocados no almoxarifado, freezers, câmaras frigoríficas e geladeiras.
	Presença de restos de comida em pias, piso, equipamentos, bancadas, etc.
	Não aquisição de, pelo menos, 30% de gêneros alimentícios da agricultura familiar.

Grave	Atraso na entrega de documentação ou resposta à SEP.
	Não fornecer material de limpeza adequado e em quantidade suficiente para as operações de higienização.
	Presença de insetos mortos nas áreas de produção, armazenamento e distribuição de alimentos.
	Presença de utensílios/equipamentos sujos e não em uso em qualquer área.
	Presença de alimentos destampados em qualquer área.
	Funcionários trabalhando sem carteira/atestado de saúde válidas.
	Presença de odores não característicos em geladeiras, freezers e câmaras frigoríficas.
	Presença de equipamentos danificados e sem manutenção.

Gravíssima	Fornecimento de preparações mal passadas ou cruas
	Produtos saneantes colocados em contato direto com alimentos prontos ou não para o consumo.
	Coleta inadequada de amostra
	Presença de sobras de preparações armazenadas em qualquer área

	Presença de insetos vivos nas áreas de produção e armazenamento de alimentos
	Ocorrência ou suspeita de casos de Doenças de Transmissão Hídrica e Alimentar (DTHA)
	Higienização inadequada de hortaliças e frutas
	Ausência de controle de temperatura dos equipamentos, preparações e matérias-primas
	Exposição de preparações nos pass trough e balcões de distribuição com temperaturas inadequadas
	Presença de alimentos com prazo de validade vencido
	Armazenamento inadequado de alimentos e preparações
	Higiene pessoal de funcionários inadequada
	Utilização de óleo inadequado ao consumo em fritadeiras e preparações.
	Presença de contaminantes (físicos, químicos ou biológicos) na refeição, nas matérias-primas ou nos utensílios.

2.4 - A pontuação contabilizada se dará por meio do número de ocorrências registradas no mês de avaliação, de acordo com a tabela abaixo.

Número de ocorrências	Irregularidade leve	Irregularidade média	Irregularidade grave	Irregularidade gravíssima
<b>1 a 2</b>	1 pt.	2 pts.	4 pts.	6 pts.
<b>3 a 5</b>	3 pts.	6 pts.	10 pts.	14 pts.
<b>6 a 8</b>	6 pts.	12 pts.	18 pts.	26 pts.
<b>9 ou mais</b>	10 pts.	20 pts.	30 pts.	40 pts.

2.5 – A Nota Geral da Avaliação Técnica (NAT) será obtida da seguinte forma:

$$NAT = 100 - \sum pd$$

Onde:

$\Sigma$  pd = somatório dos pontos descontados relativos às irregularidades verificadas nas supervisões e controles.

### ITEM 3 – GLOSAS PELAS IRREGULARIDADES ENCONTRADAS ATRAVÉS DA AVALIAÇÃO TÉCNICA

<b>Nº da Ordem</b>	<b>Nota técnica de avaliação técnica (NAT)</b>	<b>Glosas</b>
1	$97 \leq \text{NAT} = 100$	Não realizar glosa.
2	$90 \leq \text{NAT} < 97$	Glosa correspondente a 2% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
3	$80 \leq \text{NAT} < 90$	Glosa correspondente a 4% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
4	$70 \leq \text{NAT} < 80$	Glosa correspondente a 6% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
5	$60 \leq \text{NAT} < 70$	Glosa correspondente a 8% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
6	$50 \leq \text{NAT} < 60$	Glosa correspondente a 10% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
7	$40 \leq \text{NAT} < 50$	Glosa correspondente a 12% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
8	$30 \leq \text{NAT} < 40$	Glosa correspondente a 14% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
9	$\text{NAT} < 30$	Glosa correspondente a 30% do valor total

	faturado do mês de aplicação dessa medida.
--	--------------------------------------------