

Apêndice V ao Termo de Referência

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. INTRODUÇÃO

1.1 Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de alimentação para o Ministério da Defesa.

1.2 As atividades descritas neste documento serão realizadas periodicamente pela Equipe de Fiscalização de Contrato, gerando relatórios mensais a serem encaminhados ao setor competente da ACMD para aplicação de ajustes no pagamento de cada restaurante.

2. OBJETIVO

2.1 Avaliar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e estabelecidos neste Termo de Referência.

3. MÉTODO DE AVALIAÇÃO

3.1 A avaliação do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será realizada por meio do Formulário de Instrumento de Medição e Resultado – IMR (APÊNDICE VIII-A), no qual serão analisados três Grupos de Atividades no Restaurante do Subsolo.

3.2 Para cada atividade relacionada será atribuído um percentual de ponderação que será o balizador para o cálculo da pontuação final.

3.3 A pontuação máxima a ser alcançada em cada grupo de atividades será igual a 3 (três) pontos e a pontuação final de cada grupo corresponde à média aritmética dos campos deste.

3.4 A pontuação final do IMR será o resultado da soma da pontuação final obtida dos 3 (três) Grupos, totalizando uma pontuação máxima final igual a **9 (nove) pontos**.

Grupos	Percentual de ponderação	Pontuação máxima
		Restaurante subsolo
Grupo 1 – Atividades de Planejamento e Adequação à Legislação		
Rotinas do Serviço	50%	1,5
Mão de obra	50%	1,5
Subtotal	100%	3,0
Grupo 2 – Avaliação do Processo Produtivo		

Planejamento, Organização e Coordenação da Qualidade das Refeições	100%	3,0
Subtotal	100%	3,0
Grupo 3 - Gestão Técnica Administrativa e Legal		
Coordenação e Comando das Atividades Técnicas e Operacionais	50%	1,5
Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas	50%	1,5
Subtotal	100%	3,0
Pontuação média final	9 pontos	

4. CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SEREM UTILIZADOS EM TODAS AS ATIVIDADES AVALIADAS

4.1 No formulário IMR (APÊNDICE V-A), que será preenchido mensalmente, serão atribuídos os seguintes pontos e conceitos para cada atividade avaliada:

- 3 (três) “Realizada”,
- 1 (um) “Parcialmente Realizada” ou
- 0 (zero) “Não Realizada”;

4.2 Quando atribuídos os pontos 1 (um) ou 0 (zero), a Fiscalização deverá formalizar, de imediato, por escrito à CONTRATADA o motivo desta avaliação, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos;

4.3 Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando a correção de determinada não conformidade dos processos, esta solicitação deve ser formalizada por escrito e o prazo acordado com a Fiscalização;

5. CLASSIFICAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SEGUNDO A MÉDIA FINAL

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 6,75 pontos

6. RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

6.1 Avaliação diária da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Formulário IMR.

6.2 Consolidação e análise das avaliações diárias.

6.3 Qualificação do desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário IMR.

6.4 Encaminhar o IMR, ao final do mês, juntamente com as justificativas para os itens avaliados que receberam ponto 0 (zero) ou 1 (um) ao setor competente da ACMD para aplicação de ajustes no pagamento.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

7.1 Cabe à ACMD, por meio da Equipe de Fiscalização, realizar a avaliação diária da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Formulário IMR.

7.2 Quando atribuídos pontos 1 (um) ou 0 (zero) na avaliação diária, a Fiscalização deverá comunicar de imediato à CONTRATADA o motivo desta, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos.

7.3 A Equipe de Fiscalização realizará a consolidação e análise das avaliações diárias qualificando o desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário IMR.

7.4 No final do mês avaliado, a Equipe de Fiscalização do contrato deverá encaminhar, até o quinto dia útil do mês subsequente ou conforme acordado entre as partes, o formulário IMR acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontos 0 (zero) ou 1 (um) para o setor competente da ACMD para ajustes no pagamento.

7.5 A Equipe de Fiscalização do contrato encaminhará, mensalmente, à CONTRATADA, o Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada mês a mês, o desempenho global da CONTRATADA em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

7.6 A CONTRATADA terá seu pagamento mensal baseado nas avaliações do Formulário de Instrumento de Medição e Resultados (IMR), de acordo com os percentuais abaixo:

Faixa de ajustes no pagamento		
Conceito Geral proveniente da média global do Quadro Resumo Mensal de avaliação	Porcentagem do Valor Mensal da Contratação de cada restaurante	Nota Final mensal
	100%	$8,1 \leq x \leq 9$
	95%	$7,65 \leq x < 8,1$
	90%	$6,75 \leq x < 7,65$
	85%	$x < 6,75$

**APÊNDICE V-A - Formulário de Instrumento de Medição e Resultado –
Restaurante Subsolo**

Contrato nº.	Data:
Nome da empresa Licitante Vencedora:	Pontuação: 3 (realizado) 1 (parcialmente realizado) 0 (não realizado)
Responsável(is) pela fiscalização:	

GRUPO I – ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO E ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO			
Atividades	Peso	Restaurante Subsolo	
Ponto	Subtotal	Ponto	Subtotal
1-A Rotinas de serviço	50%		
1-A.1 Conformidade com o cardápio previamente aprovado pela Equipe de Fiscalização			
1-A.2 Controle do armazenamento de gêneros			
1-A.3 Registro dos procedimentos do Manual de Boas Práticas			
1-A.4 Resolução das ocorrências			
1-A.5 Higienização (utensílios, equipamentos, móveis e ambiente)			
1-A.6 Controle bacteriológico das preparações (coleta de amostras)			
1-A.7 Boas práticas ambientais			
1-A.8 Abastecimento de material de higiene pessoal e de limpeza			
Média Aritmética dos Campos 1-A.1 a 1-A.8			
Atividades	Peso	Restaurante Subsolo	
Ponto	Subtotal	Ponto	Subtotal
1-B Mão de Obra	50%		
1-B.1 Qualificação Profissional			
1-B.2 Relação Interpessoal			
1-B.3 Dimensionamento de pessoal			
1-B.4 Uniformes e EPIs/EPCs			
1-B.5 Higiene pessoal e condutas/atitudes adequadas			
Média Aritmética dos Campos 1-B.1 a 1-B.5			
PONTUAÇÃO DO GRUPO 1			

GRUPO 2 – AVALIAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO			
Atividades	Peso	Restaurante Subsolo	
Ponto	Subtotal	Ponto	Subtotal
2-A Planejamento, Organização e Coordenação da Qualidade e da Quantidade das Refeições	100%		

2-A.1 PIQ/Padrão dos gêneros			
2-A.2 Quantitativo de Refeições			
2-A.3 Aspectos higiênico-sanitários da manipulação e distribuição			
2-A.4 Tempo e temperatura de recebimento, pré-preparo, preparo e distribuição das preparações			
2-A.5 Características sensoriais das preparações			
2-A.6 Técnicas de pré- preparo, preparo e ingredientes das preparações			
2-A.7 Quantidade de utensílios, equipamentos e móveis para as diferentes etapas do processo de produção e distribuição			
2-A.8 Manutenção dos itens do cardápio do início ao fim da distribuição			
Média Aritmética dos Campos 2-A.1 a 2-A.8			
PONTUAÇÃO DO GRUPO 2			

GRUPO 3 – GESTÃO TÉCNICO ADMINISTRATIVA E LEGAL			
Atividades	Peso	Restaurante Subsolo	
Ponto	Subtotal	Ponto	Subtotal
3-A Coordenação e Comando das Atividades Técnicas e Operacionais	50%		
3-A.1 Coordenação e comando da gerência de contrato			
3-A.2 Coordenação e comando da chefia local			
3-A.3 Programa de capacitação			
3-A.4 Inventário de utensílios, equipamentos e mobiliário			
3-A.5 Reposição de materiais, utensílios, móveis, equipamentos e material descartável			
3-A.7 Manutenção preventiva de equipamentos			
3-A.8 Manutenção corretiva de equipamentos			
3-A.9 Controle integrado de Pragas			
3-A.10 Manutenção e reposição de Equipamentos de Proteção Coletiva			
3-A.11 Limpeza das caixas de gordura e das coifas			
Média Aritmética dos Campos 3-A1 a 3-A.11			
Atividades	Peso	Restaurante Subsolo	
Ponto	Subtotal	Ponto	Subtotal
3-B Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas	50%		
3-B.1 Cumprimento das obrigações trabalhistas			

3-B.2 Realização de exames periódicos de saúde (PCMSO)			
Média Aritmética dos Campos 3-B.1 a 3-B.2			
PONTUAÇÃO DO GRUPO 3			
NOTA FINAL: Somatório das pontuações			

APÊNDICE V-B – Instruções para o preenchimento do Formulário de Instrumento de Medição e Resultado – Restaurante Subsolo

GRUPO I – ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO E ADEQUAÇÃO À LEGISLAÇÃO

A – Rotina do Serviço definida nas especificações técnicas dos serviços e no contrato:

Código	Descrição	Pontuação
1-A.1	Conformidade com o cardápio previamente aprovado pela Equipe de Fiscalização: Existe conformidade das refeições servidas com o cardápio previamente apresentado e aprovado pela Fiscalização? A divulgação do cardápio está dentro do prazo e de forma correta aos usuários e/ou MD?	0 1 3
1-A.2	Controle do armazenamento de gêneros: Existe acondicionamento adequado dos gêneros alimentícios <i>in natura</i> , semi-preparados e preparados, assim como de produtos descartáveis e de limpeza? Existe controle no armazenamento de gêneros (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação e mantidos na temperatura correta)? Ausência de alimentos com prazo de validade vencido em qualquer área do Restaurante/cozinha?	0 1 3
1-A.3	Registro dos procedimentos do Manual de Boas Práticas: O manual de boas práticas está atualizado e disponível aos colaboradores e órgãos de fiscalização? Ocorre o registro dos procedimentos técnicos apresentados no Manual de Boas Práticas? Entende-se como procedimentos técnicos os quatro Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) mínimos descritos na legislação.	0 1 3
1-A.4	Resolução das ocorrências: A Contratada apresenta resolução para as não conformidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos acordados pela Equipe de Fiscalização de Contrato?	0 1 3
1-A.5	Higienização: A frequência e a higienização de utensílios, equipamentos, móveis e ambientes é adequada? A higienização é adequada da área do restaurante durante todo o horário de atendimento (salão de distribuição, banheiros, hall de entrada, entre outros previstos neste Termo de Referência)? A	0 1 3

	higienização é adequada dos equipamentos, móveis e utensílios da distribuição? A higienização do refeitório dos usuários ocorre antes, durante e após o horário de distribuição?	
1-A.6	Controle bacteriológico das preparações: É realizada, diariamente, de forma adequada, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações de acordo com a legislação sanitária vigente?	0 1 3
1-A.7	Boas práticas ambientais: A Contratada realiza atividades direcionadas ao cumprimento das boas práticas ambientais (uso racional da água, eficiência energética, gerenciamento de resíduos (rejeitos, orgânico, recicláveis e resíduos químicos perigosos e tóxicos) e destinação final de resíduos de óleo)? A Contratada separa os resíduos de acordo com o Termo de Referência nas diversas etapas do processo produtivo e nas demais dependências do Restaurante? A Contratada destina corretamente os resíduos conforme orientação da Fiscalização?	0 1 3
1-A.8	Abastecimento de material de higiene pessoal e de limpeza: A Contratada disponibiliza, diariamente, os materiais de higiene pessoal (sabonete líquido antisséptico e inodoro, álcool gel 70%, papel toalha branco não reciclado e papel higiênico) nos vestiários dos funcionários, banheiros (de usuários e funcionários/servidores), pias e lavatório (sabonete líquido antisséptico e inodoro, álcool gel 70% e papel toalha branco não reciclado) da cozinha e refeitório? A Contratada disponibiliza, diariamente, os materiais necessários, em quantidade e qualidade, para os processos de higienização, conforme citado neste Termo de Referência?	0 1 3

B – Mão de obra

Código	Descrição	Pontuação
1-B.1	Qualificação profissional: Os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas em conformidade com as normas e determinações em vigor?	0 1 3
1-B.2	Relação interpessoal: Os funcionários apresentam boa conduta no relacionamento com os usuários, equipe operacional e gerencial?	0 1 3
1-B.3	Dimensionamento de pessoal: O quadro de pessoal se mantém completo, contemplando o objeto do Termo de Referência? A Contratada respeita os cargos e/ou números mínimos estipulados nas legislações pertinentes?	0 1 3

1-B.4	Uniformes e EPIs: Os funcionários utilizam uniformes completos e limpos de acordo com o citado no Termo de Referência: Os uniformes são trocados diariamente? Os Equipamentos de Proteção Individual/Equipamento de Proteção Coletiva estão em perfeito estado de conservação e adequados às tarefas que executam?	0 1 3
1-B.5	Higiene pessoal e condutas/atitude adequadas: Os funcionários apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, sem lesões e/ou sintomas de enfermidades, unhas aparadas e sem o uso de esmaltes, brincos, colares, pulseiras, relógio e outros adornos durante o serviço? Os funcionários higienizam corretamente e frequentemente as mãos durante a produção e distribuição de alimentos?	0 1 3

GRUPO 2 – AVALIAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

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

Código	Descrição	Pontuação
2-A.1	PIQ/Padrão dos gêneros: Os gêneros alimentícios, insumos e descartáveis adquiridos obedecem ao Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) e/ou padrão estabelecido no Termo de Referência?	0 1 3
2-A.2	Quantitativo de refeições: O quantitativo das refeições distribuídas atende à demanda dos usuários? Os usuários podem se servir à vontade no café, almoço e jantar com exceção das preparações porcionadas?	0 1 3
2-A.3	Aspectos higiênico-sanitários da manipulação e distribuição: O processo de manipulação das preparações durante todo o processo produtivo encontra-se dentro dos padrões higiênico-sanitários, conforme legislação vigente? O processo de higienização de hortifrutícolas ocorre de acordo com o preconizado pela legislação vigente?	0 1 3
2-A.4	Tempo e temperatura do recebimento, pré-preparo, preparo e distribuição das preparações: Os critérios de tempo e temperatura descritos na legislação vigente estão sendo obedecidos nas etapas de recebimento, pré-preparo, preparo e distribuição? Existência de controle de temperatura/tempo das sobras das preparações?	0 1 3
2-A.5	Características sensoriais das preparações: As preparações oferecidas encontram-se dentro dos padrões exigidos/estabelecidos de apresentação, sabor, textura, odor e cor citado neste Termo de Referência?	0 1 3

	*A equipe de Fiscalização de Contrato irá realizar diariamente a análise sensorial das preparações ofertadas visando verificar as características sensoriais. **Ainda, para compor este item será aplicado, no mínimo, quadrimestralmente a pesquisa de satisfação aos usuários.	
2-A.6	Técnicas de pré-preparo, preparo e ingredientes das preparações: As preparações/ingredientes realizadas pela Contratada estão de acordo com as informações/proporções descritas no Termo de Referência e no cardápio apresentado à Equipe de Fiscalização? Quando solicitada alguma sugestão de melhoria nas preparações a Contratada modifica a preparação?	0 1 3
2-A.7	Quantidade de utensílios, equipamentos e móveis para diferentes etapas do processo de produção e distribuição: A quantidade de utensílios, equipamentos e móveis disponíveis para as diferentes etapas é suficiente para que não haja atraso e interrupção dos processos de produção e distribuição? Há utensílios em número suficiente para a distribuição das refeições?	0 1 3
2-A.8	Manutenção dos itens do cardápio: O cardápio é mantido, sem alterações, desde o início da distribuição até o final da mesma? A Contratada notifica formalmente à Fiscalização a modificação dos itens do cardápio? Todos os itens do cardápio do café da manhã, almoço, jantar foram distribuídos aos usuários na íntegra (sem faltar nenhuma preparação/alimento)? Há eficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição de refeições?	0 1 3

GRUPO 3 - GESTÃO TÉCNICA ADMINISTRATIVA E LEGAL

A – Coordenação e Comando das Atividades Técnicas e Operacionais:

Código	Descrição	Pontuação
3-A.1	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 do Restaurante/Encarregado Administrativo, orientando e corrigindo não conformidades, quando necessário? *Periodicidade mínima: trimestralmente.	0 1 3
3-A.2	Coordenação e comando da chefia local: O(s) nutricionista(s) responsável(is) pelo Restaurante coordenam e comandam todas as atividades técnicas e operacionais desenvolvidas pela equipe, orientando e corrigindo não conformidades, quando necessário?	0 1 3

	O(s) encarregado(s) administrativos (s) responsável(is) pelo Restaurante coordenam e comandam todas as atividades operacionais desenvolvidas pela equipe, orientando e corrigindo não conformidades, quando necessário?	
3-A.3	Programa de capacitação: A Contratada possui e cumpre cronograma de capacitação/treinamento da equipe?	0 1 3
3-A.4	Inventário de utensílios, equipamentos e mobiliário: A Contratada realiza o inventário dos bens cedidos quando solicitado (mínimo semestralmente) e o apresenta à Fiscalização, até 15 dias após o solicitado?	0 1 3
3-A.5	Manutenção corretiva das instalações físicas: 1) Revestimentos de pisos e paredes: conservação, manutenção e reparos necessários; 2) Revestimentos de forros e tetos: conservação, manutenção e reparos necessários 3) Pinturas em PVA, Acrílicas ou em esmalte sintético: conservação, manutenção e reparos necessários 4) Instalações hidrossanitárias das áreas de cozinha, áreas de preparos e banheiros: conservação, manutenção e reparos necessários, e limpeza periódica das caixas de gordura e interior de ralos em pisos; 5) Instalações elétricas (incluindo interruptores e tomadas, luminárias, lâmpadas e instalações de lógica no interior das áreas disponibilizadas: conservação, manutenção e reparos necessários com substituição de peças ou partes defeituosas; 6) Louças e metais sanitários, incluindo registros, sifões, válvulas de pias e tanques, reparos de caixas acopladas, volantes de registros: conservação, manutenção e reparos necessários 7) Bancadas em aço inox, ralos lineares em aço inox: conservação, manutenção e reparos necessários, com limpeza periódica de ralos para evitar entupimentos; 8) Esquadrias metálicas e de madeira incluindo portas, janelas e ferragens (fechaduras, trincos, aldabras, maçanetas e dobradiças), ou em vidro temperado, se vierem a ser instaladas pelo MD: conservação, manutenção e reparos necessários 9) Conservação, manutenção, limpeza e reparos necessários dos equipamentos de ar condicionado no interior das áreas disponibilizadas para o funcionamento do contrato; 10) Conservação, manutenção, limpeza e reparos necessários dos equipamentos e utensílios de cozinha disponibilizados pelo MD para a contratada conforme lista do termo de responsabilidade 11) As áreas físicas incluem a cozinha, áreas de preparo, áreas de limpeza de louças, refeitórios, banheiros, escritório administrativo, área de armazenamento de lixo conforme planta disponibilizada no presente processo. 12) Exclui-se da responsabilidade da empresa contratada, a manutenção dos equipamentos das câmaras frigoríficas, por fazer parte do escopo de contrato de manutenção de equipamentos de refrigeração vigente no MD, de responsabilidade de outra empresa contratada, entretanto, a	0 1 3

	manutenção e conservação da área física das câmaras é de responsabilidade da contratada	
3-A.6	Reposição de materiais, utensílios, móveis, equipamentos e material descartável: A Contratada realiza a reposição dos utensílios após a apresentação do inventário? A Contratada dispõe de materiais, móveis, equipamentos, utensílios e material descartável, em quantidade, qualidade e condições necessárias e adequadas para elaborar preparações do cardápio e para o bom atendimento dos usuários?	0 1 3
3-A.7	Manutenção preventiva de equipamentos: A Contratada realiza manutenção preventiva de equipamentos, seguindo o cronograma mensal previamente apresentado à Fiscalização? A Contratada apresenta relatório mensal das manutenções preventivas realizadas?	0 1 3
3-A.8	Manutenção corretiva de equipamentos: A Contratada realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato? A Contratada notifica formalmente por escrito a retirada de equipamentos, utensílios ou mobiliário para conserto e/ou manutenção? Há reposição/substituição de equipamentos e mobiliários quando estes não apresentam conserto/condições de uso? A Contratada apresenta relatório mensal das manutenções corretivas?	0 1 3
3-A.9	Controle Integrado de Pragas: A Contratada realiza procedimentos de prevenção e eliminação de pragas trimestralmente ou conforme solicitado pela Equipe de Fiscalização? Ausência de pragas nas dependências e aos arredores da empresa? Existência da presença de laudo que comprove o Controle Integrado de Pragas?	0 1 3
3-A.10	Manutenção e reposição de Equipamentos de Proteção Coletiva: A Contratada realiza manutenção e reposição de equipamentos de proteção coletiva no tempo estabelecido pela Fiscalização?	0 1 3
3-A.11	Limpeza da caixa de gordura e das coifas: A Contratada realiza a limpeza da caixa de gordura e das coifas a cada três meses ou conforme a necessidade do serviço?	0 1 3

B – Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas:

Código	Descrição	Pontuação
3-B.1	Cumprimento das obrigações trabalhistas: A Contratada cumpre as obrigações trabalhistas e correlatas descritas no Termo de Referência?	0 1 3
3-B.2	Realização de exames periódicos de saúde (PCMSO): A Contratada comprova a realização de exames (Admissional, Periódico, de Retorno ao	0 1 3

