



## ANEXO H

### INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

RU \_\_\_\_\_ - MÊS DE \_\_\_\_\_ DE 20\_\_\_\_

INDICADOR DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO			
ITEM	DESCRIÇÃO		
<b>FINALIDADE</b>	Avaliar o cumprimento do contrato de prestação de serviços de produção e distribuição de refeições nos Restaurante Universitário de Toledo/PR.		
<b>META A CUMPRIR</b>	De 78 a 66 pontos (até 85% de conformidade)		
<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO</b>	Formulários dos anexos – IMR e Checklist de avaliação de Boas Práticas - UFPR		
<b>FORMA DE ACOMPANHAMENTO</b>	Relatórios de Ocorrências - Nutricionista fiscal de contrato		
<b>PERIODICIDADE</b>	Mensal		
<b>MECANISMO DE CÁLCULO</b>	Média mensal: $[(\text{Pontuação obtida}) / (75 \text{ pontos})] * 100 = X \%$		
<b>INÍCIO DA VIGÊNCIA</b>	Data da assinatura do contrato		
<b>FAIXAS DE AJUSTE DO PAGAMENTO DA FATURA MENSAL</b>	<b>Pontuação (% de conformidade)</b>	<b>% de desconto</b>	<b>% de pagamento</b>
	78 – 66 (85%)	0	100
	65 – 63 (80%)	0,2	99,8
	62 – 58 (75%)	0,5	99,5
	57 – 55 (70%)	1	99
	54 – 51 (65%)	2	98
	50 – 47 (60%)	5	95
	46 – 43 (55%)	10	90
	42 – 39 (50%)	15	85
	Abaixo de 39 (Abaixo de 50%)	20	80
	Inexecução contratual*		

\* Receber nota inferior a 39 pontos no IMR, ou seja, com percentual de conformidade abaixo de 50%, por 2 meses consecutivos ou 3 meses alternados: será considerado inexecução contratual, devendo o Contrato ser rescindido, além do desconto a ser aplicado no pagamento da Nota Fiscal emitida pela UFPR.

MÓDULO	ITENS AVALIADOS	
A	CARDÁPIOS	1 - Falha na divulgação do cardápio dentro do prazo e de forma correta
		2 - Composição (ingredientes das preparações não atendem ao estabelecido no TR, ingredientes não permitidos)
		3 - Características sensoriais inadequadas das refeições
		4 - Porção servida em desacordo com TR
		5 - Descumprir o cardápio apresentado e autorizado, sem prévia comunicação/acordo com a fiscalização
		6 – Descumprir a Lei 14.628/2023 e o Decreto 11.476/2023 que instituem o Programa de Aquisição de Alimentos no percentual de 30% de produtos de agricultores familiares e de suas organizações.
B	MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES	1 - Não dispor 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
		2 - Não realizar manutenção preventiva e corretiva da estrutura (parte elétrica e/ou hidráulica)
C	ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO	1 - Descumprir os horários de abertura e fechamento do Restaurante
		2 - Falta de produtos de higiene pessoal para os usuários (papel higiênico, sabonete líquido, álcool, etc.)
		3 - Ineficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição
		4 - Número insuficiente de recursos (operadores de caixa, utensílios, buffets abertos, ou outro item) que gere atraso no fluxo superior a 20 minutos de espera, ocasionando filas e atrasos no atendimento à Comunidade Acadêmica
		5 - Falta de uma ou mais preparações no balcão durante a distribuição (cardápio incompleto, sem reposição)
		6 - Higienização inadequada da área do restaurante durante todo o horário de atendimento (salão de distribuição,



		banheiros, hall de entrada, etc.)
		7 - Higienização inadequada dos equipamentos, móveis e utensílios da distribuição
		8 - Falha na separação e destinação final dos resíduos (coleta seletiva)
<b>D</b>	<b>RISCO SANITÁRIO</b>	GRAU DE RISCO SANITÁRIO (conforme resultado de auditoria)

### METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

CONCEITO DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS(EXCETO PARA RISCO SANITÁRIO)			
MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (TRÊS) PONTOS	02 (DOIS) PONTOS	01 (UM) PONTO	0 (ZERO) PONTO

### DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A1 – Falha na divulgação do cardápio dentro do prazo e de forma correta</b>			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	
	Mais de 10x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A2 – Composição (ingredientes das preparações não atendem ao estabelecido no TR, ingredientes não permitidos)</b>			
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3	
	até 2x no mês	2	
	até 5x no mês	1	
	Mais de 5x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A3 – Características sensoriais inadequadas das refeições</b>			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	
	Mais de 10x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A4 – Porção servida em desacordo com TR</b>			
Ocorrências	até 2x no mês	3	
	até 4x no mês	2	
	até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A5 – Descumprir o cardápio apresentado e autorizado sem prévia comunicação/acordo com a fiscalização</b>			
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3	
	Até 3x no mês	2	
	Até 5x no mês	1	
	Mais de 5x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO A - CARDÁPIOS			
<b>A6 – Descumprir a Lei 14.628/2023 e o Decreto 11.476/2023 que instituem o Programa de Aquisição de Alimentos no percentual de 30% de produtos de agricultores familiares e de suas organizações.</b>			
Ocorrências	Aquisição de 25 a 30%	3	
	Aquisição de 14 a 24%	2	
	Aquisição de 01 a 13%	1	
	Aquisição de 0%	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO B – MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES			
<b>B1 - Não dispor 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</b>			
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3	
	Até 1x no mês	2	
	Até 2x no mês	1	
	Mais de 2x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO B – MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E EDIFICAÇÕES			
<b>B2 - Não realizar manutenção preventiva e corretiva da estrutura (parte elétrica, hidráulica)</b>			
Ocorrências	Até 2x no mês	3	
	Até 4x no mês	2	
	Até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C1 - Descumprir os horários de abertura e fechamento do Restaurante</b>			
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3	
	Até 2x no mês	2	
	Até 4x no mês	1	
	Mais de 4x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C2 - Falta de produtos de higiene pessoal para os usuários (papel higiênico, sabonete líquido, álcool, etc.)</b>			
Ocorrências	até 2x no mês	3	
	até 4x no mês	2	
	até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	



DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C3 - Ineficiência na reposição das preparações durante o horário de distribuição</b>			
Ocorrências	até 2x no mês	3	
	até 4x no mês	2	
	até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C4 - Número insuficiente de operadores de caixa, utensílios, ou outro item que gere atraso no fluxo, gerando filas e atrasos no atendimento à Comunidade Acadêmica</b>			
Ocorrências	Até 2x no mês	3	
	Até 4x no mês	2	
	Até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C5 - Falta de uma ou mais preparações no balcão durante a distribuição (cardápio incompleto, sem reposição)</b>			
Ocorrências	Nenhuma ocorrência	3	
	Até 1x no mês	2	
	Até 2x no mês	1	
	Mais de 2x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C6 - Higienização inadequada da área do restaurante durante todo o horário de atendimento (salão de distribuição, banheiros, hall de entrada, etc.)</b>			
Ocorrências	Até 2x no mês	3	
	Até 4x no mês	2	
	Até 6x no mês	1	
	Mais de 6x no mês	0	

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO			
<b>C7 - Higienização inadequada dos equipamentos, móveis e utensílios da distribuição</b>			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	



Mais de 10x no mês

0

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
<b>MÓDULO C – ATENDIMENTO AO USUÁRIO/ DISTRIBUIÇÃO DA REFEIÇÃO</b>			
<b>C8 - Falha na separação e destinação final dos resíduos (coleta seletiva)</b>			
Ocorrências	até 3x no mês	3	
	até 5x no mês	2	
	até 10x no mês	1	
	Mais de 10x	0	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS	
<b>MÓDULO D – RISCO SANITÁRIO</b>			
<b>GRAU DE RISCO SANITÁRIO (conforme resultado de auditoria)</b>			
Situação de risco sanitário <b>MUITO BAIXO</b> (91 a 100 pontos)		30	
Situação de risco sanitário <b>BAIXO</b> (76 a 90 pontos)		20	
Situação de risco sanitário <b>REGULAR</b> (51 a 75 pontos)		10	
Situação de risco sanitário <b>ALTO</b> (26 a 50 pontos)		5	
Situação de risco sanitário <b>MUITO ALTO</b> (0 a 25 pontos)		0	

DATA: \_\_\_\_\_

TOTAL DE PONTOS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO FISCAL DA UFPR

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA