



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA
DIRETORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**2º TERMO DE APOSTILA AO CONTRATO Nº
16/2023, CELEBRADO ENTRE A
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
E A EMPRESA GENERAL GOODS LTDA.**

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

O presente Termo de Apostila tem por objeto ajustar a descrição do mecanismo de cálculo do “Indicador 7 - Nível de satisfação do usuário” do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, anexo VI do Termo de Referência do Pregão Eletrônico nº 37/2022, que é o anexo I do Contrato nº 16/2023, para incluir o resultado “Regular” (quando o somatório dos percentuais de respostas “regular”, “bom” e “ótimo” se situar entre 41 a 70%) que havia sido contemplado na “Faixa de ajuste no pagamento”, mas não estava refletido no “Mecanismo de cálculo”.

Parágrafo único. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) aplicável será aquele constante no anexo da presente apostila, o qual passa a ter validade imediata a partir da data de assinatura deste documento.

CLÁUSULA SEGUNDA - RATIFICAÇÃO

Ficam mantidas e inalteradas todas as demais cláusulas e condições do Contrato ora apostilado, expressamente reiteradas e confirmadas pelas partes.

E, por estarem de acordo, assinam as partes o presente instrumento impresso em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

Recife, 21 de novembro de 2023.

**ALFREDO MACEDO
GOMES:419720744
15**

Assinado de forma digital
por ALFREDO MACEDO
GOMES:41972074415
Dados: 2023.11.21 09:01:18
-03'00'

CONTRATANTE

Prof. Alfredo Macedo Gomes
Reitor

**THIAGO FERNANDO DE
ARRUDA:07589198404**

Assinado de forma digital por THIAGO
FERNANDO DE ARRUDA:07589198404
Dados: 2023.11.20 17:40:23 -03'00'

CONTRATADA / CONCESSIONÁRIA

Sr. Thiago Fernando de Arruda
Administrador

TESTEMUNHAS:

- 1) _____
- 2) _____

ANEXO DO 2º TERMO DE APOSTILA AO CONTRATO Nº 16/2023

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

**ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA-
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Edital, do contrato e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de doze indicadores de qualidade:

Indicador 1 – Qualidade organoléptica das preparações

Indicador 2 – Temperatura das preparações

Indicador 3 – Trocas de cardápios

Indicador 4 – Análise Microbiológica de água e preparações

Indicador 5 – Surtos

Indicador 6 – Sistema de acesso: Software, catracas, ponto de agendamento e caixas

Indicador 7 – Nível de satisfação do usuário

Indicador 8 – Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais como: gás, esgoto, rede elétrica e hidráulica, sistema de exaustão entre outras pertencentes à instituição

Indicador 9 – Manutenção de equipamentos, mobiliários e utensílios.

Indicador 10 – Higienização das instalações prediais, equipamentos, mobiliários e utensílios

Indicador 11 – Uso de EPI'S e uniformes

Indicador 12 – Tempo de resposta às solicitações da contratante

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2.3. Para os indicadores 3,4,5 e 6 existe a necessidade da presença do preposto da contratada/CONCESSIONÁRIA durante a visita.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – QUALIDADE ORGANOLÉPTICA DAS PREPARAÇÕES

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir um bom padrão das preparações do cardápio em relação ao sabor, apresentação, concentração e textura.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de preparações abaixo do padrão de qualidade no Mês
Instrumento de Medição	Constatação de ocorrência a partir de erros não corrigidos nas preparações disponibilizadas para provar
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 6 ocorrências = 4 pontos 7 ocorrências = 3 pontos 8 ocorrências = 2 pontos 9 ocorrências = 1 ponto Acima de 9 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 2 – TEMPERATURA DAS PREPARAÇÕES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das preparações
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no Mês
Instrumento de Medição	Constatação de temperaturas fora dos valores de referência estabelecidos na legislação vigente.
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 5 ocorrências = 4 pontos 6 ocorrências = 3 pontos 7 ocorrências = 2 pontos 8 ocorrências = 1 ponto Acima de 8 ocorrências = 0 pontos

Sanções	Observar item 3.2
Observações	Atendendo ao disposto na RDC 216/2014

INDICADOR 3 – TROCAS DE CARDÁPIOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter o padrão de qualidade do cardápio aprovado
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de troca abaixo do padrão de qualidade no previamente aprovado pela gestão e/ou fiscalização
Instrumento de Medição	Constatação de trocas de cardápio durante o mês
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 4 ocorrências = 4 pontos 5 ocorrências = 3 pontos 6 ocorrências = 2 pontos 7 ocorrências = 1 ponto Acima de 7 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 4 – ANÁLISE MICROBIOLÓGICA DE ÁGUA E PREPARAÇÕES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das refeições
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no Mês
Instrumento de Medição	Constatação de presença de indicadores de contaminação.
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 5 pontos Acima de 1 ocorrência = 0 pontos

Sanções	Observar item 3.2
Observações	Atendendo o disposto na RDC 331/2019 ou outra correlata em vigor

INDICADOR 5 – SURTOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a segurança higiênico-sanitária das refeições
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no Mês
Instrumento de Medição	Constatação de surtos alimentares
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico ou relato de usuário
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 ocorrência = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	Os surtos devem ser registrados em formulário próprio conforme Anexo X, do Termo de Referência.

INDICADOR 6 – SISTEMA DE ACESSO: SOFTWARE, CATRACAS E CAIXAS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o perfeito estado de funcionamento dos sistemas de acesso (Software, catracas, ponto de agendamento e caixas).
Meta a cumprir	Nenhuma falha de funcionamento nos sistemas sem correção imediata
Instrumento de Medição	Constatação de preenchimento de formulário de reclamação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico ou relato de usuário
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 – 3 ocorrência = 8 pontos 4 - 6 ocorrências = 6 pontos

	7 – 9 ocorrências = 4 pontos 10 – 12 ocorrências = 2 pontos Acima de 13 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 7 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Avaliação, pelos usuários, do serviço prestado.
Meta a cumprir	Índice de satisfação “excelente”
Instrumento de medição	Resultado de Pesquisa de Satisfação pelo usuário
Forma de acompanhamento	Envio de questionário via internet; tabulação, análise dos resultados, e cálculo dos índices de satisfação, pela equipe de fiscalização do contrato.
Periodicidade	Anual e quando os fiscais do contrato julgarem necessário
Mecanismo de cálculo	Desaprovado, quando a somatória dos percentuais de respostas “péssimo” e “ruim” ultrapassar 60%. Regular, quando o somatório dos percentuais de respostas “regular”, “bom” e “ótimo” se situar entre 41 a 70%. Bom, quando a somatória dos percentuais de respostas “regular”, “bom” e “ótimo” se situar entre 71 a 80%. Excelente, quando a somatória dos percentuais de respostas “regular”, “bom” e “ótimo” se situar entre 81 a 100%.
Início da vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixa de ajuste no pagamento	Excelente = 10 pontos Bom = 9 pontos Regular = 5 pontos Desaprovado = 0 ponto
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 8 – MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS COMO: GÁS, ESGOTO, REDE ELÉTRICA E HIDRÁULICA, SISTEMA DE EXAUSTÃO ENTRE OUTRAS PERTENCENTES À INSTITUIÇÃO.

ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o perfeito estado de funcionamento das instalações prediais para a realização das atividades na instituição.

Meta a cumprir	Nenhuma falha de funcionamento sem posterior correção no mês
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 5 pontos 1 ocorrência = 3 pontos 2 ocorrências = 2 pontos Acima de 2 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 9 – MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS E UTENSÍLIOS.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o perfeito estado e condições de funcionamento dos equipamentos, mobiliários e utensílios, para a realização das atividades na instituição.
Meta a cumprir	Nenhuma falha de funcionamento ou dano não reparado posteriormente
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrência
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 – 3 ocorrência = 9 pontos 4 – 6 ocorrências = 8 pontos 7 – 9 ocorrências = 7 pontos 10 – 15 ocorrências = 5 pontos Acima de 15 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 10 – HIGIENIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS, EQUIPAMENTOS, MOBILIÁRIOS
--

E UTENSÍLIOS.	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço.
Meta a cumprir	Manter satisfatórias as condições higiênico-sanitárias do ambiente e refeições servidas.
Instrumento de Medição	Constatação de ocorrência a partir do check-list
Forma de acompanhamento	Presencial, pelo fiscal técnico
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências no mês
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 – 3 ocorrência = 8 pontos 4 - 6 ocorrências = 6 pontos 7 – 9 ocorrências = 4 pontos 10 – 12 ocorrências = 2 pontos Acima de 13 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	Atender a RDC 216/2004 referente a Boas Práticas na produção de alimentos.

INDICADOR 11 – USO DE EPI’S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos EPIs e uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico através de livro de registros.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência. (Por ocorrência).
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 – 3 ocorrência = 8 pontos 4 - 6 ocorrências = 6 pontos 7 – 9 ocorrências = 4 pontos

	10 – 12 ocorrências = 2 pontos Acima de 13 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	-

INDICADOR 12 – TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DA CONTRATANTE	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Manter as condições satisfatórias de execução do serviço.
Meta a cumprir	Até o prazo mencionado na solicitação.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo fiscal técnico do contrato, através de livro de registros.
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante.
Mecanismo de cálculos	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta.
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 pontos 1 – 3 ocorrência = 8 pontos 4 - 6 ocorrências = 6 pontos 7 – 9 ocorrências = 4 pontos 10 – 12 ocorrências = 2 pontos Acima de 13 ocorrências = 0 pontos
Sanções	Observar item 3.2
Observações	Avalia a ciência quanto à ocorrência e comprometimento com relação às demandas levantadas pela contratante, e solução o mais breve possível.

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1. As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 90 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00

De 80 a 89 pontos	99% do valor previsto	0,99
De 70 a 79 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	90% do valor previsto	0,90
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto mais multa	0,90 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]



Emitido em 21/11/2023

TERMO DE APOSTILA Nº 278/2023 - CGC PROGEST (12.69.11)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 21/11/2023 11:34)

FELIPPE AUGUSTO DE ALBUQUERQUE RODRIGUES

COORDENADOR - TITULAR

CGC PROGEST (12.69.11)

Matrícula: ###773#0

Visualize o documento original em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número: **278**, ano: **2023**, tipo: **TERMO DE APOSTILA**, data de emissão: **21/11/2023** e o código de verificação: **f4301af19c**