



**Ministério da Educação**  
**Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte**  
**CAMPUS NATAL - CIDADE ALTA**

Relatório 1/2025 - DIAD/DG/CAL/RE/IFRN

2 de janeiro de 2025

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

Processo n. 23466.000936.2023-63

CONTRATO Nº xx/20xx – Período: xxxxx

**ITEM 1 – AVALIAÇÃO PELA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA**

1. – A qualidade técnica será avaliada por meio de supervisões e controles realizados pelo profissional nutricionista no IFRN Campus Natal - Centro Histórico ou pessoa designada pela Administração do campus (fiscais do contrato).
2. – Para fins de aferimento da qualidade dos serviços, as irregularidades serão classificadas em leve, média, grave e gravíssima, conforme tabela abaixo:

Irregularidades		Pontos a serem descontados
Leves	Desorganização de ambientes/áreas	2
	Disponibilidade de número insuficiente de funcionários em cada turno, conforme estabelecido em edital	2
	Ausência de comunicação antecipada de alteração de cardápio	2
	Descumprimento dos horários das refeições	2
	Descumprimento na oferta de preparações em desacordo com o cardápio elaborado	2
	Descumprimento na qualidade dos alimentos fornecidos conforme estabelecido em edital	2
	Peso (per capita) dos alimentos/preparações fornecidos em desacordo com o edital	2
	Insuficiente qualidade das refeições (apresentação/disposição, aroma, sabor, textura e temperatura)	2
	Ineficiência na reposição das preparações durante as refeições	2

Médias	Uso incorreto de uniformes limpos	5
	Falta de uso de máscaras e luvas em locais críticos (preparação e distribuição de alimentos)	5
	Limpeza inadequada dos freezers e geladeiras	5
	Ausência de lavatório com acessórios para higienização das mãos (sabonete líquido anti-séptico e toalhas de papel não reciclado)	5
	Limpeza inadequada de banheiros e vestiários dos funcionários	5
	Presença de embalagens vazias no almoxarifado/estoque	5
	Presença de alimentos, em qualquer área, armazenados diretamente no chão	5
	Presença de embalagens danificadas armazenadas contendo alimentos	5
	Presença do profissional nutricionista da contratada por tempo inferior ao estabelecido em edital	5
	Presença de materiais não alimentícios estocados no almoxarifado, freezers e geladeiras	5
	Presença de restos de comida em pias, piso, equipamentos, bancadas, etc.	5
	Utilização de produtos saneantes não registrados/regularizados no Ministério da Saúde	5

Graves	Presença de insetos mortos nas áreas de produção e armazenamento de alimentos	7
	Presença de utensílios/equipamentos sujos e sem uso em qualquer área	7
	Presença de alimentos destampados em qualquer área	7
	Funcionários trabalhando sem carteira/atestado de saúde válidos	7
	Presença de odores não característicos em almoxarifado, geladeiras e freezers	7
	Presença de equipamentos danificados e sem manutenção	7
	Ausência de lixeiras dotadas de saco plástico e tampa com acionamento automático	7
	Presença de lesões e/ou sintomas de enfermidades nos funcionários que	

	possam comprometer a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos	7
	Presença de acúmulo de resíduos de alimentos/lixo nas áreas de preparação dos alimentos	7

Gravíssimas	Coleta e armazenamento inadequado de amostras	10
	Presença de sobras de alimentos armazenadas em qualquer área sem identificação de data de fracionamento e prazo de validade	10
	Presença de insetos vivos nas áreas de produção e armazenamento de alimentos	10
	Ocorrência de casos de intoxicações alimentares	10
	Higienização inadequada de hortaliças e frutas	10
	Exposição de preparações nos balcões de distribuição com temperaturas inadequadas	10
	Presença de alimentos com prazo de validade vencido	10
	Armazenamento inadequado de alimentos e preparações em qualquer área	10
	Higiene pessoal de funcionários inadequada	10
	Descongelamento dos alimentos efetuado em condições inadequadas (temperatura ambiente ou imersão em água)	10
	Utilização de óleo inadequado ao consumo em fritadeiras e preparações	10
<b>PONTUAÇÃO TOTAL (<math>\Sigma pd</math>)</b>		<b>0</b>

1.3. Não haverá limites de supervisões a serem realizadas.

1.4. A Nota Geral da Avaliação Técnica (NAT) será obtida da seguinte forma:  $NAT = 100 - \Sigma pd$

Onde:  $\Sigma pd$  = somatório dos pontos descontados relativos às irregularidades verificadas nas supervisões e controles, conforme tabela abaixo.

**BASE DE CÁLCULO PARA VALOR DA NOTA FISCAL (Para os meses SEM avaliação pelo público)**

Nº da Ordem	Nota de Avaliação Técnica (NAT)	Glosas
1	$NAT = 100$	Não realizar glosa.
2	$90 \leq NAT < 100$	Glosa correspondente a 2% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
3	$80 \leq NAT < 90$	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.

## ITEM 2 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO JUNTO AO PÚBLICO USUÁRIO

- 2.1. A pesquisa de satisfação será realizada pela CONTRATANTE, pelo menos uma vez a cada semestre, em datas a serem divulgadas previamente.
- 2.2. A aplicação da pesquisa dar-se-á em forma eletrônico, por meio de enquête no Sistema Unificado de Administração Pública (SUAP), ficando disponível por no mínimo 5 dias para todos os usuários (estudantes matriculados).
- 2.3. A pesquisa será coordenada pelo profissional nutricionista do IFRN Campus Natal - Centro Histórico ou pessoa designada pela Administração do campus.
- 2.4. Os participantes da pesquisa responderão a um questionário no qual avaliarão itens como: higiene e limpeza das instalações, cardápio (qualidade/ variedade/ higiene), atendimento, entre outros, conforme descrito abaixo.
- 2.5. Será anexado o relatório dos resultados da pesquisa ao processo de pagamento do mês correspondente, e enviado cópia para a CONTRATADA.
- 2.6. Modelo a ser utilizado na pesquisa de satisfação:

### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO IFRN CAMPUS NATAL CENTRO HISTÓRICO

Caro usuário,

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

1. – Insatisfeito
2. – Satisfeito
3. \*NSA – Não se aplica (Nunca observei/experimentei)

GRUPO	ITENS DE AVALIAÇÃO	1	2	*NSA
ALMOÇO/ JANTAR	Apresentação dos alimentos			
	Qualidade geral das bebidas (suco, café)			
	Diversificação das saladas			
	Sabor dos alimentos			

	Variação do cardápio			
	Exposição do cardápio diário			
	Reposição das preparações			
	Qualidade Geral da Refeição			
<b>ORGANIZAÇÃO</b>	Organização e Higiene dos utensílios oferecidos			
	Organização e Higiene do ambiente			
	Disponibilidade/Reposição dos utensílios (pratos, talheres, etc.)			
	Qualidade do serviço prestado			
<b>EMPRESA TERCEIRIZADA</b>	Agilidade e cordialidade dos funcionários no atendimento			

Sugestões/Críticas/Elogios:

2.7. A Nota Geral da Avaliação pelo Público (NAP) será obtida da seguinte forma:  $NAP = 100 - \Sigma pd$

Onde:  $\Sigma pd$  = Se o percentual da opção “Satisfeito” estiver presente em mais de 50% dos quesitos avaliados, o valor do  $\Sigma pd$  será 0 (zero).  
Caso o percentual da opção “Satisfeito” esteja presente em 50% ou menos dos quesitos avaliados, o valor do  $\Sigma pd$  será 50 (cinquenta).

#### BASE DE CÁLCULO PARA VALOR DA NOTA FISCAL (Para os meses COM avaliação pelo público)

Ordem	Nota de Avaliação Técnica e pelo Público $[(NAT + NAP)/2]$	Glosas
1	$[(NAT + NAP)/2] = 100$	Não realizar glosa.
2	$90 \leq [(NAT + NAP)/2] < 100$	Glosa correspondente a 2% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
3	$80 \leq [(NAT + NAP)/2] < 90$	Glosa correspondente a 4% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
4	$70 \leq [(NAT + NAP)/2] < 80$	Glosa correspondente a 6% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
5	$60 \leq [(NAT + NAP)/2] < 70$	Glosa correspondente a 8% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
6	$50 \leq [(NAT + NAP)/2] < 60$	Glosa correspondente a 10% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
7	$40 \leq [(NAT + NAP)/2] < 50$	Glosa correspondente a 12% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
8	$30 \leq [(NAT + NAP)/2] < 40$	Glosa correspondente a 14% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.
9	$[(NAT + NAP)/2] < 30$	Glosa correspondente a 30% do valor total faturado do mês de aplicação dessa medida.

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Dalila Nathalia Bezerra Maia Mattozo, ADMINISTRADOR**, em 02/01/2025 10:27:59.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 02/01/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 820858

Código de Autenticação: 1bcba77130



# Documento Digitalizado Público

## Anexo I - IMR

**Assunto:** Anexo I - IMR  
**Assinado por:** Guilherme Porfirio  
**Tipo do Documento:** Instrumento de Medição de Resultados  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Documento Original

Documento assinado eletronicamente por:  
■ **Guilherme Porfirio Penha, DIRETOR(A) DE DIRETORIA - CD0004 - DIAD/CAL**, em 26/03/2025 11:58:12.

Este documento foi armazenado no SUAP em 26/03/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 2117878  
**Código de Autenticação:** f4a5b8a00e

