



TERMO DE REFERÊNCIA

Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, pertencente a este Tribunal de Justiça do Estado do Pará –TJPA, pelo período de 12 meses.





PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2022/00910

1. DO OBJETO

Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, pertencente a este Tribunal de Justiça do Estado do Pará –TJPA, pelo período de 12 meses.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Justificativa da contratação

Com a rescisão antecipada do **Termo de Cessão de uso, a título oneroso Nº 051/2020, através do PA-EXT-2021/00315**, a Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua foi encerrada desde o dia 18/06/2021. Foi realizado novo certame através do **PA-PRO-2021/02430**, que foi declarado deserto. Portanto, a contratação em tela se faz necessária em virtude da importância de possibilitar aos magistrados, servidores e jurisdicionados, a alternativa de realizarem refeições e lanches sem se deslocarem do prédio. Tal medida proporciona aos usuários dos serviços de restaurante maior comodidade e economia de tempo, contribuindo para a melhora do desempenho das atividades e proporcionando uma alimentação saudável e de qualidade no próprio ambiente de trabalho.

Como é cediço, os atos administrativos e a atuação do agente público devem pautar-se, dentre outros elementos, pelo princípio da eficiência, acarretando a necessidade de alocação dos recursos públicos da forma mais econômica e sempre preservando uma boa relação custo-benefício. Nesse sentido, a realização de despesas sem finalidade coletiva gera a responsabilização do administrador e, por conseguinte, a necessidade de reparação do dano ao erário.

Desta feita, a administração quando decide ceder um espaço de sua propriedade para implantação de um serviço coletivo, no qual foi destinado para fim específico, está envidando esforços para não arcar com o prejuízo causado, se não conseguir justificar a inutilização da área.

2.2. Forma e o critério de seleção do fornecedor com a indicação da modalidade, o tipo de licitação e a forma de adjudicação

Para seleção da proposta, será levada em consideração a mais vantajosa para a Administração, sendo adotado o **Critério de Maior Lance/Oferta do Valor da Cessão de uso**;

A Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, será realizada através da **Modalidade Dispensa de Licitação do tipo Maior Oferta**.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

O procedimento para a realização da contratação será através da cotação no mercado local com envio de propostas.

Pelo exposto, a contratação deverá ocorrer de Forma Direta por meio de Dispensa de Licitação, fundamentada no Art. 24, Inciso V, da Lei Nº 8.666/1993.

2.2.1. Dos critérios técnicos de habilitação

Para comprovar a qualificação técnica operacional, a LICITANTE deverá apresentar os seguintes documentos de habilitação:

a) **Atestado (s) de Capacidade Técnica**, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando que a LICITANTE já forneceu, a contento, o quantitativo mínimo de 20 (vinte) unidades de Lanches/Refeições ao dia;

Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme Item 10.8, do Anexo VII-A, da IN Nº 05/2017 - SEGES/MPDG;

b) **Licença da Vigilância Sanitária Municipal ou Estadual** do local onde serão preparados os alimentos;

c) **Alvará de Funcionamento** que mantém em pleno funcionamento, estabelecimento comercial para a prestação do serviço (compatível com o objeto deste Termo), localizado na área urbana de Ananindeua;

d) **Certidão de Registro no Conselho Regional de Nutrição** a que a LICITANTE estiver vinculada;

Comprovar através de contrato de prestação de serviço ou outro meio, que possui em seu quadro de pessoal, profissional da área de nutrição, devidamente registrado no Conselho Regional de Nutrição;

A critério da Administração será realizada diligência as dependências da empresa a fim de comprovar se as instalações estão adequadas para a prestação do serviço como: estrutura (cozinha industrial, espaço físico, higiene...), localização na Região Metropolitana de Ananindeua, equipamentos, utensílios, apresentação dos funcionários (uso de uniforme e touca) que manipulam os alimentos e o veículo utilizado para o transporte.

2.3. Do impacto ambiental

A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para a correção dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental em decorrência da execução de suas atividades (parâmetro de sustentabilidade – Instrução Normativa Nº 01/2010 - SLTI - MPOG).

3. DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1. Especificação técnica detalhada do objeto





Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, pertencente a este Tribunal de Justiça do Estado do Pará –TJPA, pelo período de 12 meses, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO CATSER ¹ / CATSER ²	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR DE REFERÊNCIA
1	Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, pertencente a este Tribunal de Justiça do Estado do Pará –TJPA, pelo período de 12 meses.	15210	m ²	49,19	R\$ 1.007,12

O Valor de Referência para a Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público do Fórum de Ananindeua advém do valor do **Termo de Cessão de uso, a título oneroso Nº 051/2020**, sendo seus valores reajustados pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC (taxa de 1,108);

O Valor Máximo aceitável do Kg (quilograma) da comida servida no self-service deverá ser de R\$ 70,46 (setenta reais e quarenta e seis centavos);

Para os demais itens do cardápio, como: lanches, café da manhã, bebidas, salgados e outros, os valores dos itens deverão levar em consideração o preço de mercado aplicado em restaurantes que oferecem serviço com qualidade semelhante à exigida no Edital;

O Espaço destinado ao funcionamento do Restaurante e Lanchonete possui uma **área de 49,19 m²**, equipado de balcão de atendimento em alvenaria, pias, mesas e cadeiras;

A área destinada ao refeitório, é um ambiente fechado, sem exaustor, portanto tem capacidade para atendimento de aproximadamente 30 (trinta) pessoas, havendo necessidade de a cessionária fornecer o equipamento necessário tais como estufas, refrigeradores etc.;

Na área da cozinha não há equipamentos como eletrodomésticos, refrigeradores ou fogões, devendo a cessionária fornecê-los, se necessário;

A Área Física dos Pisos é revestida por lajotas cerâmicas;

Há instalações de pontos de água, esgoto e pontos elétricos;

A **Prestação de Serviço de Restaurante e Lanchonete no Fórum de Ananindeua**, deverá à CESSIONÁRIA fornecer lanches de todos os tipos ao dia, incluindo aí bebidas como café, café com leite, achocolatado, sucos, água mineral, e alimentos sólidos, tais como tapiocas, salgados de todos os tipos, saladas de frutas, dentre outros, e ainda o fornecimento de refeições (almoço), em buffet à quilo;

O Consumo está estimado em **40 (quarenta) unidades entre refeições e lanches/dia**;





O Quantitativo de Magistrados, Servidores e Transeuntes é em média de **350 (trezentos e cinquenta) pessoas/dia**.

Obs.: A indicação desses quantitativos não constitui qualquer compromisso presente ou futuro por parte do TJP/PA, que não poderá ser responsabilizado por variações na quantidade de refeições ou lanches a serem servidos pela empresa, devendo ser considerado que os servidores podem trazer de casa ou pedir refeições de outros fornecedores, sendo que a tendência é a utilização da lanchonete. Contudo, também dependerá de a cessionária atrair e consolidar sua clientela, através dos serviços prestados com qualidade e preços adequados.

Entre os dias 20 de dezembro de um ano e o dia 06 de janeiro do ano subsequente, em face do período de recesso forense, o número de lanches fica reduzido e o de refeição fica praticamente extinto.

3.2. Do regime de execução do contrato no caso de serviço, ou forma de fornecimento

O Regime de Execução Contratual para a Prestação do Serviço objeto deste Contrato não se aplica, uma vez que o trata-se de uma Cessão de Uso de Espaço Público realizada através da Modalidade Dispensa de Licitação do tipo Maior Lance/Oferta do Valor da Cessão de uso.

3.3. Das obrigações contratuais

Das Obrigações do CONTRATANTE:

Fiscalizar o cumprimento do Termo de Cessão de uso, através de servidor indicado, que terá livre acesso às instalações objeto da Cessão de uso;

Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CESSIONÁRIA, com relação aos serviços a serem prestados;

Permitir o acesso do pessoal autorizado da CESSIONÁRIA para realização dos serviços, necessários à conservação e manutenção do espaço físico onde será instalado o restaurante e lanchonete, desde que previamente solicitado ao Tribunal de Justiça;

Entregar a área concedida limpa e desimpedida para início das atividades;

Notificar, por escrito, a CESSIONÁRIA, por quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, solicitando providências para regularização das mesmas;

Disponibilizar água, energia elétrica, e ramal telefônico, dentro das dependências do espaço a ser usado.

Das Obrigações da CONTRATADA (Cessionária):

Inicialmente, o Valor Máximo aceitável do Kg (quilograma) da comida servida no self-service deverá ser de R\$ 70,46 (setenta reais e quarenta e seis centavos), podendo ser reajustado, anualmente, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC;



TJPAPRO20220910V02





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

Para os demais itens do cardápio, como: lanches, café da manhã, bebidas, salgados e outros, os valores dos itens, a CESSIONÁRIA deverá levar em consideração o preço de mercado aplicado em restaurantes que oferecem serviço com qualidade semelhante à exigida no Edital;

Apresentar, quando da Assinatura do Termo de Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público, relação nominal com respectiva identificação e qualificação dos empregados que trabalharão na execução dos serviços, dando-se conhecimento prévio ao Fiscal dos Serviços das alterações advindas de eventuais substituições, exclusões ou inclusões;

A CESSIONÁRIA reparará ou indenizará, a juízo e dentro do prazo estipulado pelo Tribunal de Justiça, todas e quaisquer avarias ou danos causados aos bens do Tribunal de Justiça pelo pessoal encarregado da execução do serviço, inclusive em outros locais dentro dos prédios e estacionamento;

A CESSIONÁRIA se comprometerá a executar pinturas internas dos ambientes, objeto da Cessão de uso ao final de 12 (doze) meses de serviço, ou quando necessário a pedido do Tribunal de Justiça, quando o aspecto higiênico assim o exigir;

A CESSIONÁRIA se responsabilizará pela manutenção e conservação nos pontos elétricos e hidráulicos, localizados nas instalações objeto da presente cessão de uso, submetidos à vistoria e aprovação da Secretaria de Engenharia e Arquitetura deste Tribunal de Justiça;

Deverá afixar em local visível à entrada da lanchonete, a tabela de preços de todos os produtos comercializados;

A CESSIONÁRIA não poderá vender ou expor bebidas alcoólicas e/ou cigarros e similares, assim como para fazer uso de equipamentos sonoros, deverá solicitar autorização expressa da Administração, sob a pena de revogação imediata e automática do Termo de Cessão de Uso, sem que lhe caiba qualquer direito a indenização;

A CESSIONÁRIA e seus funcionários não poderão comercializar dentro do espaço ou nas dependências do Tribunal de Justiça, qualquer produto que não tenha relação com alimentos e bebidas não alcoólicas, sob a pena de revogação imediata e automática do Termo de Cessão de uso, sem que lhe caiba qualquer direito a indenização;

É terminantemente proibido fumar na área do Restaurante e Lanchonete, sob a pena de revogação imediata e automática da cessão de uso, sem que caiba a CESSIONÁRIA qualquer direito a indenização;

A CESSIONÁRIA não receberá qualquer subsídio do Tribunal de Justiça relativo aos produtos vendidos na área objeto da cessão de uso, devendo a mesma providenciar um sistema de recebimento próprio, inclusive deverá manter a opção de Cartão de Crédito e Débito, sendo responsável por qualquer custo de instalação e equipamentos, ou da linha telefônica para utilização do serviço;

A CESSIONÁRIA assumirá a responsabilidade de todas e quaisquer despesas decorrentes do uso de gás de cozinha, bem como de equipamentos, máquinas e utensílios necessários à perfeita execução dos serviços objeto do Termo de Cessão de Uso;

Qualquer modificação/alteração na estrutura física da área objeto da cessão de uso para instalação de mobiliário e equipamentos deverá ser especificada e autorizada previamente pelo Tribunal de Justiça;





Praticar preços dentro da realidade do mercado local, reservando-se ao Tribunal de Justiça, a qualquer tempo, o direito de revogar a cessão de uso caso se comprove que os valores não estão de acordo com o constante da proposta ou que ainda estejam acima da média praticada na Praça de Belém;

A CESSIONÁRIA providenciará junto às autoridades competentes a obtenção de licenças, autorizações de funcionamento e alvará de atividades a que se propõe, se for o caso, responsabilizando-se pelo ônus decorrente;

A CESSIONÁRIA realizará vistoria no local objeto da Cessão de uso, emitindo declaração de que tem pleno conhecimento das suas condições, para cumprimento das obrigações decorrentes desta Cessão de uso;

A CESSIONÁRIA se obrigará a acatar qualquer solicitação para alteração de cardápio determinada pela Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato, a qual deverá estar respaldada por avaliação formal junto aos servidores, seja por motivo de qualidade, quantidade ou tipo de refeição;

Preparar os alimentos de forma a prevenir ou minimizar os efeitos de doenças crônico-degenerativas, principalmente as de maior impacto em saúde pública, como obesidade, hipertensão arterial e diabetes;

Não permitir lavagem de roupas (toalhas, panos de pratos etc.) nas dependências do Tribunal de Justiça, sendo responsável pelo custo da lavagem de roupa e reposição quantas vezes forem necessárias durante o dia para manter a boa aparência;

Fornecer os materiais e equipamentos complementares necessários ao bom funcionamento da lanchonete;

Indicar um Preposto responsável para responder pelo funcionamento da Lanchonete;

Na substituição de qualquer equipamento por outro de maior potência, a CESSIONÁRIA terá também que informar ao Tribunal de Justiça, para que com parecer técnico da Secretaria de Engenharia e da Coordenadoria Militar seja permitido;

Manter permanente contato com a Equipe de Fiscalização e Gestão do Termo de Cessão de uso, para solução de eventuais problemas;

Instruir seus empregados, quanto à prevenção de incêndios nas áreas do Tribunal de Justiça;

A CESSIONÁRIA deverá oferecer ao consumidor formas diversas para o pagamento dos serviços de Lanchonete, tais como Dinheiro, Cartão magnético de Crédito e/ou Débito;

A CESSIONÁRIA deverá fornecer Nota Fiscal ou documento equivalente, dos serviços prestados, aos consumidores dos seus produtos;

Apresentar mensalmente a Equipe de Fiscalização e Gestão do Termo de Cessão de uso o Comprovante de Depósito realizado em favor do Tribunal de Justiça do Estado – TJPA, referente ao Valor da Cessão de uso;

Quando da rescisão, deverá entregar o espaço, limpo, pintado e nas mesmas condições de uso que recebeu no início da vigência do Termo de Cessão de uso.

3.4. Da dinâmica de execução

As refeições não poderão ser elaboradas nas dependências destinadas à Cessão de uso;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

A CONTRATADA (CESSIONÁRIA) deverá disponibilizar cozinha industrial, fora do espaço da Cessão de uso, para o devido processamento dos alimentos e transportá-los diariamente para o local da Cessão de uso;

Fornecer refeições e lanches no Espaço destinado a Cessão, de Segunda à Sexta feira, nos seguintes horários:

- **Café da Manhã: das 7h00 às 9h30;**
- **Lanches: das 7h00 às 15h00;**
- **Almoço: das 11h30 às 15h00;**

Alterar, a critério da concedente, o horário de atendimento a fim de atender a casos excepcionais;

Observar os valores mínimos de calorias das refeições (saudáveis com pouca gordura e sal);

Alterar os cardápios de Refeições e Lanches levando em conta o comportamento dos usuários frente à alimentação servida;

Submeter à aprovação da Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato qualquer alteração no cardápio;

Observar todas as normas pertinentes de higiene e conservação, no local onde será realizado todo o processo de manipulação de ingredientes para a produção das refeições e lanches, orientando seus empregados para que lavem as mãos constantemente com água e sabão, devendo ser usado luvas e toucas;

O transporte (em veículo adequado) dos itens que não serão processados no espaço cedido será de inteira responsabilidade da CESSIONÁRIA;

Inutilizar os alimentos que se encontrarem fora do prazo de validade, bem como os infestados por insetos e, ainda, não utilizar as latas amassadas, enferrujadas ou com tampas estufadas;

Não utilizar sobras de alimentos;

Não utilizar utensílios de madeira;

Os Alimentos deverão ser elaborados nas dependências da própria CESSIONÁRIA, pois o espaço só oferece condições de exaustão para a exposição dos alimentos prontos;

A CESSIONÁRIA se limitará a usar equipamentos de aquecimento que não representem perigo eminente de incêndio, evitando a utilização de produtos inflamáveis dentro das instalações do TJPA;

Obedecer às orientações, normas e regras estabelecidas pela Vigilância Sanitária ou qualquer outro órgão regulador e fiscalizador deste tipo de serviço;

Oferecer o alimento para consumo em condições adequadas de temperatura, sendo desnecessário servi-lo imediatamente após o preparo, desde que mantido em condições adequadas de temperatura, a fim de garantir a integridade e a qualidade do produto final;

Preparar o alimento de modo a minimizar a perda nutricional, o desperdício e as sobras. É totalmente vedada a utilização de sobras e o reaproveitamento de alimentos;

Retirar os alimentos não consumidos no balcão imediatamente ao término do horário de atendimento, não podendo reaproveitá-los para utilização posterior. Tendo a obrigação da retirada de restos de alimentos evitando a presença de insetos e roedores.



TJPA PRO 20220910V02





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

A CESSIONÁRIA poderá oferecer, também, no decorrer da vigência do Termo de Cessão de uso, além dos alimentos que são obrigatórios, outros tipos de apresentações de refeições e lanches, desde que com a anuência da fiscalização e da Secretária de Administração, tais como: prato do dia, venda de doces diferenciados e outros;

Fica terminantemente proibida a utilização do espaço para outros fins que não estejam elencados neste Termo de Referência;

O compromisso de pagar o Valor da Cessão de uso, dentro do prazo estabelecido no presente Termo de Referência;

Quanto aos Funcionários:

Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto desta cessão de uso, tais como:

- Salários;
- Seguro de Acidentes;
- Taxas, Impostos e Contribuições;
- Indenizações;
- Vales - Transporte;
- Vales – Refeição;
- E, outras que porventura venham a ser criadas ou exigidas por lei;

Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Tribunal de Justiça do Estado do Pará;

Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências deste Tribunal;

Manter política de prevenção de acidentes, com orientação por Profissionais da Área (Técnico de Segurança do Trabalho ou Médico do Trabalho) aos seus empregados;

Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente à concedente, aos usuários ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, da execução dos serviços;

Indicar o Preposto ou Funcionário com competência para manter entendimentos e receber comunicações ou transmiti-las à Equipe incumbida da Fiscalização dos Serviços. O Preposto deverá estar presente durante o horário de funcionamento;

Manter seus empregados, quando nas dependências do TJPA, sujeitos às suas normas de funcionamento, substituindo imediatamente aqueles que forem considerados inconvenientes à boa ordem;

Manter seus empregados devidamente uniformizados, com vestimentas adequadas às atividades de manipulação, produção e fornecimento de lanches e refeições (calça, camisa, avental de pano/napa, botas de PVC, sapatos, gorros, touca, luvas, máscaras etc.);





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

A CESSIONÁRIA fornecerá uniforme completo aos seus empregados, inclusive com avental, toucas, luvas de borracha e máscara, adequadas às atividades de manuseio e distribuição dos alimentos, fazendo a substituição com a finalidade de manter a boa aparência;

Manterá os seus empregados em serviço devidamente uniformizados, permanentemente limpos e asseados, tanto no aspecto físico do funcionário, como no que diz respeito a vestuário e calçado, substituindo imediatamente, por solicitação do Tribunal de Justiça, aquele que não preencher essa exigência;

Todos os empregados deverão portar Cartão de Identificação, do qual deverá constar nome e função;

Disponibilizar quadro de pessoal suficiente para o bom atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, demissão e outros análogos;

Apresentar, no início de suas atividades e sempre que solicitado, Carteira/Atestado de Saúde, na forma legal, dos funcionários designados para os serviços nas dependências do Tribunal de Justiça, sendo necessária a apresentação das respectivas carteiras sempre que houver a inclusão de novos funcionários.

Quanto aos Consumidores:

Fica sob exclusiva responsabilidade da CESSIONÁRIA todos os ônus, obrigações ou indenizações decorrentes das relações de consumo, inclusive as decorrentes de fato ou vício do produto ou serviço, ficando o TJPA isento de qualquer responsabilidade na citada relação.

Quanto à Limpeza e Manutenção do Espaço:

Realizar a limpeza de toda a estrutura física e equipamentos antes da abertura e após o encerramento de atendimento;

Durante o horário de funcionamento manter limpo o ambiente;

Retirar, quantas vezes forem necessárias e no horário adequado, o lixo resultante de suas atividades, devidamente acondicionado em sacos plásticos e armazenado em containers com tampa, conforme normas técnicas de higiene, objetivando evitar a proliferação de insetos, roedores, microrganismos e propagação de odores desagradáveis, cabendo à CESSIONÁRIA a aquisição desses carrinhos e demais materiais necessários a esses serviços, bem como de containers apropriados para acondicionamento do lixo, colocados em local autorizado pela administração do Prédio Sede, até a retirada diária das dependências do Prédio Sede – Lauro Sodré, sendo de responsabilidade da CESSIONÁRIA a contratação de empresa especializada ou transporte para retirar o lixo diariamente produzido;

Não é permitida a elaboração de alimentos no espaço da cozinha, exceto para cozimento de legumes, verduras, elaboração de saladas cruas, sanduíches, tapioca, ou seja, aqueles que não necessitem de fritura;

A CESSIONÁRIA deverá fazer a manutenção e limpeza da coifa ou coifas, paredes e outros periodicamente para evitar odor e risco de incêndio;

Permitir a qualquer momento, uma inspeção da Coordenadoria Militar, através do efetivo do Corpo de Bombeiro, como prevenção e, assim, atender as exigências que o relatório indicar nos prazos estabelecidos;





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

Será responsável pela manutenção do espaço, assim sempre que necessário, deverá arcar com as despesas de consertos de móveis, troca de lâmpadas, manutenção hidráulica e de esgoto, pinturas e outros serviços de manutenção necessária pela utilização do espaço;

A qualquer tempo poderá haver vistoria do espaço pela equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato ou por Servidor designado pela Secretaria de Administração ou pela Secretaria de Engenharia e Arquitetura, para apresentar relatório apontando itens de responsabilidade da CESSIONÁRIA que necessitem de manutenção no espaço concedido, para serem tomadas às providências que couberem à CESSIONÁRIA nos prazos estabelecidos e/ou incluir, quando for o caso, de acordo com o cronograma a Administração, mesmo que implique na necessidade de não funcionar o Lanchonete a critério da Administração pelo tempo necessário para manutenção.

3.5. Dos instrumentos formais de solicitação de fornecimento dos bens e/ou de prestação de serviços e das demais formas de comunicação

Não se aplica, pois a Contratação em tela trata-se de uma Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público.

3.6. Do prazo de vigência

O Prazo de Vigência da Cessão de uso, a título oneroso, de área para exploração comercial de serviços de alimentação, realizado por Empresa do ramo de restaurante e/ou lanchonete, nas instalações do Fórum de Ananindeua, pertencente a este Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA, **será de 12 meses, podendo o Termo de Cessão ser prorrogado caso haja interesse das partes, na forma da Lei.**

3.7. Demais prazos

3.7.1. Prazo de entrega dos bens / execução dos serviços

O Prazo para Execução da Prestação de Serviços de Restaurante e Lanchonete, por meio de Cessão de uso de Espaço Público localizado nas instalações do Fórum de Ananindeua do Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA, **será de até 15 (quinze) dias a contar da data de assinatura do Termo de Cessão.**

3.7.2. Prazo de garantia dos bens / serviços

Não se aplica. A Contratação em tela não prevê Garantia para o Serviço por trata-se de uma Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público.

3.8. Garantia contratual





Por se tratar de Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público, não há necessidade de estabelecimento de parâmetros para a exigência de garantia contratual, tais como caução, seguro-garantia ou fiança bancária.

3.9. Indicadores de níveis de serviço

A CESSIONÁRIA deverá oferecer diariamente, e, excepcionalmente no Sábado, Domingo e/ou Feriado, caso haja necessidade e com aviso prévio da data e quantidade pela Administração, os serviços constantes neste termo;

Refeições em serviço de autoatendimento (self-service) com cobrança “por peso”, sendo observada a variedade do cardápio nos dias da semana e, sempre composto de saladas variadas, carne bovina, de ave, de peixe e três tipos de acompanhamentos básicos (arroz, feijão e farofa) e outros mais sofisticados, como purê de batatas, batatas fritas, suflês e outras variações;

Serviço de lanches em geral, que apresente cardápio variado;

Poderá comercializar a venda de picolé, sorvete, goma de mascar e outros;

No Café da Manhã disponibilizar pão francês, ovos mexidos ou outra apresentação, tapioca, e outras variedades de sanduíches. Sugere-se também oferecer pão do tipo croissant, e outros itens que a contratada disponibilize no cardápio tais como, vitaminas de frutas e saladas de frutas;

Oferecer no mínimo duas opções de sobremesas (bolo, pudim, sobremesas geladas ou outra variação);

Oferecer bebidas quentes (café, leite, chá, chocolate, cafezinho inclusive do tipo expresso), frias (suco, refrigerante incluindo sempre um diet e light, suco de caixa, suco de frutas naturais), laticínios gelados (iogurte, achocolatados etc.);

Oferecer sempre adoçante para o serviço de bebidas;

Fica a critério da CESSIONÁRIA, oferecer pelo menos um item, sempre variando, no café da manhã, lanche, preparado de maneira balanceada com baixas calorias, com baixo teor de gordura e sal e, que esse item seja apresentado com identificação para que o consumidor que deseje ou necessite tenha conhecimento da composição;

Não será permitido servir qualquer tipo de bebida alcoólica, bem como a comercialização de cigarros;

Fornecer embalagens descartáveis de isopor ou outro material apropriado, para transporte, por quilo, com opção de talheres e guardanapos descartáveis. A embalagem para transporte de refeições será cobrada à parte;

Todos os ingredientes deverão ser de 1ª qualidade, podendo esta ser aferida periodicamente pela Fiscalização. Caso seja detectada qualquer irregularidade, o Tribunal de Justiça determinará as devidas correções e/ou aplicação de penalidades;

O cardápio ficará a critério da CESSIONÁRIA disponibilizando quinzenalmente, a nutricionista a comparecer junto à Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato para comprovar a qualidade dos produtos e ingredientes, inclusive validade dos mesmos, bem como para orientar as pessoas quanto a alimentação saudável. Quando solicitado apresentará o cardápio oferecido e sendo o caso, aceitar



T:JPAPRO20220910V02





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

sugestão, uma vez que a fiscalização estará em constante pesquisa junto aos consumidores. No cardápio do dia será sempre exigido no mínimo um prato e um lanche saudável (sem fritura e com baixa calorias), priorizando frutas e legumes. No cardápio deverá constar o valor calórico dos alimentos em etiqueta visível.

A CESSIONÁRIA deverá produzir informações sobre alimentação saudável e qualidade de vida por meio de materiais informativos, tais como folder, banner, cartazes, dentre outros.

3.10. Do recebimento

3.10.1. Do recebimento provisório

Não se aplica. A Contratação em tela não prevê Recebimento Provisório por trata-se de uma Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público.

3.10.2. Do recebimento definitivo

Não se aplica. A Contratação em tela não prevê Recebimento Definitivo por trata-se de uma Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público.

3.11. Do preço e forma de pagamento

A Administração estipulou **Preço Mínimo de R\$ 1.007,12** (um mil e sete reais, e doze centavos), considerado o mínimo mensal referencial pela **Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público no Fórum de Ananindeua;**

O Valor da Cessão de uso, a título oneroso poderá sofrer Reajuste Anual com base no INPC – IBGE;

Fica a critério da CESSIONÁRIA, acordado com a Administração, definir o Quantitativo de Lanches oferecidos no período do recesso forense, compreendido de 20/12 a 06/01, e nos dias 24, 25 e 31/12 e 01/01, em que não há expediente. Também, neste período poderá ser reduzido o número de empregados e itens oferecidos, porém deverá manter o estabelecimento aberto, ficando o horário acordado com a Administração. Nos dias de feriados e ponto facultativo, também, não deverá abrir, exceto se avisado pela administração e com estimativa de público;

O Valor contratado, pago mensalmente pela CESSIONÁRIA, visa cobrir as despesas com água e energia elétrica.

O Valor Mensal fixado para a Cessão de Uso do Espaço Público deverá ser pago pela CESSIONÁRIA ao CONCEDENTE **até o dia 05 (cinco) do mês subsequente ao vencido**, através de **Depósito Bancário na Conta do Fundo de Reaparelhamento do Poder Judiciário, Agência 026 do BANPARÁ, Conta Corrente 180.214-3**. O Comprovante de Depósito deverá ser apresentado ao Departamento Financeiro do CONCEDENTE até o primeiro dia útil subsequente ao Término do Prazo fixado para Pagamento.





3.12. Classificação orçamentária com a indicação da fonte de recurso do orçamento do órgão e a indicação da nota de reserva

Por trata-se de uma Cessão de Uso de Espaço Público, a qual trará receita para os cofres da Administração, a Classificação Orçamentária e Indicação da Fonte de Recurso não se aplicam a este objeto.

3.13. Da transferência de conhecimento

Não se aplica. A Contratação em tela não requer que o Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TjPA detenha de conhecimentos específicos para que haja uma eventual transferência de conhecimentos ou capacitação da empresa Contratada.

3.14. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

Considerando a natureza do objeto, conclui-se que não há direito de propriedade intelectual e autoral dos serviços prestados.

3.15. Da qualificação técnica do profissional

Não se aplica. A Contratação em tela não requer qualificação Técnica Profissional por trata-se de uma Cessão de uso, a título oneroso de Espaço Público.

3.16. Dos papéis a serem desempenhados

PAPEL	ENTIDADE	RESPONSABILIDADE
Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes.
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual.
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente,



TJPA PRO 2022 00910V02





PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
 DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

		responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto, inclusive em relação à aplicação de sanções.
Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão.
Preposto	Contratada	Funcionário representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Equipe de Planejamento e Apoio da Contratação		
Integrante Demandante Nome: Adriana Coelho Lisboa Matrícula: 41040 Telefone: (91) 3205-3144 E-mail: adrinana.clisboa@tjpa.jus.br	Integrante Técnico Nome: João Victor Ferreira Almeida Matrícula: 178098 Telefone: (91) 3205-3161 E-mail: joao.vfalcone@tjpa.jus.br	Integrante Administrativo Nome: Matrícula: Telefone: E-mail:

Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação			
Gestor do Contrato Nome: Enio de Oliveira Rebouças Matrícula: 42640 Telefone: (91) 3205-3111 E-mail: enio.reboucas@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante Nome: Adriana Coelho Lisboa Matrícula: 41040 Telefone: (91) 3205-3144 E-mail: adrinana.clisboa@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico Nome: Adriana Coelho Lisboa Matrícula: 41040 Telefone: (91) 3205-3144 E-mail: adrinana.clisboa@tjpa.jus.br	Fiscal Administrativo Nome: Matrícula: Telefone: E-mail:



TJPAPRO202200910V02





3.17. Das sanções

Das Multas:

Pelo atraso na entrega do objeto, pela inexecução total ou parcial do objeto desta licitação, pelo não atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência, e descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência, Edital, no Contrato e nos instrumentos afins, o Tribunal de Justiça do Estado do Pará – TJPA, poderá aplicar à LICITANTE vencedora as seguintes sanções, garantida a ampla e prévia defesa:

a) Advertência;

b) Multa, aplicada nos seguintes percentuais:

I. 5% (cinco por cento) por dia de atraso na execução do objeto, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 15 (quinze) dias de atraso;

II. 10% (dez por cento) por dia de atraso na execução do objeto, calculado a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso sobre o valor correspondente à parte inadimplente;

III. Até 5% (cinco por cento) sobre o valor do pedido referente ao quantitativo não entregue, nas hipóteses não previstas nos itens anteriores, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

IV. Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Termo de Cessão de Uso a título oneroso em caso de recusa injustificada da adjudicatária em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, inexecução total do objeto, ou da necessidade de cancelamento da nota de empenho, sem prejuízo da aplicação do disposto nos itens I, II e III;

V. Até 10% (dez por cento) sobre o valor do Termo de Cessão de Uso a título oneroso, pelo descumprimento das demais cláusula do contrato ou do Termo de Referência, exceto prazo de execução e casos previstos nos itens anteriores.

VI. Em caso de descumprimento das obrigações assumidas que não estejam compreendidas nos itens anteriores, a multa será aplicada de acordo com a gravidade da infração (Tabela 1), fazendo-se a gradação constante na Tabela 2:

Tabela 1: DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
01	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia.	05
02	Reutilizar gêneros preparados e não servidos em cardápio do dia subsequente, por dia.	03
03	Cobrar ou permitir que seja cobrada gorjeta pelos serviços dos garçons.	02
04	Por utilizar as dependências do Tribunal para fins diversos do objeto da permissão, por vez.	04
05	Servir bebida alcoólica e cigarros por vez ou comercializar outro produto que não tenha relação com alimentos e bebidas não alcóolicas.	06
06	Servir alimento contaminado ou deteriorado, por vez.	06
07	Atrasar, sem justificativa e anuência da Administração, o início dos serviços, antecipar o encerramento ou o não funcionamento, por dia.	05
08	Deixar de realizar a limpeza, por vez.	03



TJPA PRO 2022 0910V02





09	Deixar de substituir ou refazer os alimentos considerados impróprios para o consumo, por dia.	03
10	Deixar de prestar manutenção nos equipamentos de sua responsabilidade no prazo de até 48 horas, contado da detecção do defeito, por item e por dia.	01
11	Deixar de recolher a taxa mensal, por dia.	01
	Deixar de cumprir o cardápio, sugerido neste termo, por vez.	02
12	Vestimenta e higiene dos funcionários, por vez.	02
13	Comportamento inadequado dos funcionários nas dependências do TJ.	03
14	Não proceder a manutenção ou substituição de equipamentos e bens danificados, no prazo de 30 dias, sugerido neste Termo por vez;	03
15	Preparar alimentos nas dependências do Tribunal, diferente do previsto neste Termo de Referência.	04
16	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia.	05

Tabela 2: GRAU DE CORRESPONDÊNCIA

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	0,2% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso
02	0,4% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso
03	0,8% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso
04	1,6% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso
05	3,2% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso
06	4,0% por dia sobre o valor mensal de Cessão de uso

OBS: Caso tenha contraído mais de três faltas no mesmo mês, poderá a PERMITENTE revogar a cessão de uso, assim como cometimento de faltas de grau 6, consideradas gravíssimas, ensejarão a revogação do Termo de Cessão de uso pelo Tribunal de Justiça.

Das Penalidades:

Ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Pará, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e será descredenciada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, se for o caso, sem prejuízo das multas previstas no edital, no contrato e na ata, garantido o direito à ampla e prévia defesa, a empresa que:

- a) Convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato;
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- c) Apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- d) Ensejar o retardamento da execução do objeto deste Termo;
- e) Não mantiver a proposta, injustificadamente;
- f) Falhar ou fraudar na execução do objeto deste Termo;
- g) Comportar-se de modo inidôneo;
- h) Cometer fraude fiscal;



TJPA PRO 2022 0910V02





A inadimplência de 60 (sessenta) dias acarretará a revogação automática da Cessão de uso, sem prejuízo da cobrança dos meses em mora e aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência.

4. Informações Complementares

4.1. Mapa de Cotação de Preços

13/02/2023		MAPA REFERENCIAL DE PREÇOS - FORNECIMENTO DE REFEIÇÕES - TIPO SELF SERVICE - FÓRUM DE ANANINDEUA							PA-PRO-2022/00910			
Item	Qtd	UN	Especificação	M.M.B. GENTIL RESTAURANTE EIRELI-ME CNPJ 13.854.928/0001-85	IVANA DOS SANTOS ASSUNÇÃO CNPJ 21.396.283/0001-02	BANCO DE PREÇO Pregão 13/2022 (FASEPA)	BANCO DE PREÇO Pregão 22/2022 (Secretaria do Meio Ambiente -PA)	BANCO DE PREÇO Pregão 22/2022 (Colégio Militar de Belém)	Média Saneada (Valor de Referência)		Desvio Padrão	Coef. de variação %
				PREÇO	PREÇO	PREÇO	PREÇO	PREÇO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL		
1	1	UND	VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA O QUILOGRAMA (KG) DA REFEIÇÃO SELF-SERVICE PARA O FÓRUM DE ANANINDEUA	R\$ 89,80	R\$ 80,00	R\$ 87,40	R\$ 49,50	R\$ 85,50	R\$ 70,48	R\$ 70,48	17,05	24,2
PREÇO ESTIMADO DA COMPRA				R\$ 70,46								
Observações												
Os preços obtidos no Banco de Preço referente aos Pregões 13/2022 e OBS 1/22/2022 referem-se a serviços similares de fornecimento de refeições.												

Cotação: Maria José Campelo Costa
 Revisão: Jonas Américo

É com a cotação de preços que a Administração Pública conhece os custos para uma futura contratação. É por ela que se faz o valor estimado oferecido no edital de licitação como uma referência para a contratação.

Dessa forma, a cotação funciona como a ferramenta que dá a direção correta para a verificação das propostas em licitação e estabelece o preço aproximado de referência que a Administração está disposta a contratar, devendo constar no edital o critério de aceitabilidade dos preços unitário e global.

Ou seja, sua principal função é garantir que o Poder Público identifique o valor médio de mercado para qualquer contratação.

Ante o exposto, a apresentação da cotação acima, datada de 13/02/2023, em face da cotação feita em 15/10/2021, juntada às fls. 32, se justifica pelo decurso do tempo, onde a inflação do período fez com que a Administração apresentasse valores atualizados para viabilizar a licitação.

4.2. Da Pesquisa de Satisfação

O Tribunal através da Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato aplicará Pesquisa de Satisfação, trimestral, junto aos usuários, o que irá possibilitar saber a opinião do consumidor por amostragem;

A Avaliação poderá ser aplicada a partir do terceiro mês de Contratação, sendo excepcionalmente aplicada antes desse período se a Administração ou a Comissão quiser avaliar, assim como a qualquer momento da vigência do contrato.

O resultado da avaliação e análise da Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato será encaminhada para Secretaria de Administração. Dependendo dos resultados, poderá a Empresa ser





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

elogiada ou notificada para melhorar os serviços, em prazo estabelecido. Quando relatado casos graves ou mesmo quando o resultado da pesquisa obtiver percentual de insatisfação da maioria dos colaboradores da pesquisa, a Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato poderá se manifestar para o Secretário de Administração sugerido aplicação de penalidades previstas no Termo de Referência ou em casos gravíssimos relatados na pesquisa ou do resultado geral ser de insatisfação poderá sugerir rescisão do Termo de Cessão de uso.

4.3. Da Avaliação do Serviço Prestado

A Equipe de Fiscalização e Gestão do Contrato deverá compartilhar com mais um Servidor da área de saúde, que irá reunir-se para sugerir aplicação de multas ou revogação da Cessão de uso, após avaliação, através não só de pontuação, mas com apresentação de relatório;

Quando necessário, os Fiscais integrantes da Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato serão responsáveis pela vistoria in loco, dos serviços oferecidos no espaço do Tribunal, assim como poderá a qualquer tempo visitar as dependências da cozinha industrial e do veículo que transporta os alimentos;

A Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato ficará encarregada de realizar pesquisa trimestral de satisfação do consumidor e avaliar as queixas registradas, notificando a empresa quando for o caso;

Os casos omissos listados no Termo de Referência serão avaliados por essa Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato e levados à apreciação do Secretário de Administração para aplicação de multas ou revogação da cessão de uso, sendo dada oportunidade a empresa de apresentar justificativas por escrito para avaliação do Secretário e da Comissão.

Belém, 24 de julho de 2023.

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)





PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
 DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

AVALIAÇÃO

ITEM PARA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO DE 1 a 5
1. Variação do cardápio	
2. Variação do lanche	
3. Apresentação, qualidade e higienização no preparo dos pratos	
4. Equipamentos, louças e toalhas	
5. Apresentação dos funcionários e higienização do local	
6. Atendimento dos garçons (qualidade e quantidade)	
7. Atendimento do caixa (agilidade, troco e presteza)	
8. Melhorias implementadas e novos serviços	
9. Móveis, refrigeração e exaustão	
10. Avaliação geral do restaurante	

TABELA DE PONTUAÇÃO

PONTOS	CONCEITO
01	Ruim
02	Regular
03	Bom
04	Muito Bom
05	Excelente





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO E GRAU DE SATISFAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS.

Público alvo: Servidores e Magistrados do Tribunal de Justiça do Pará que frequentam o restaurante e que sejam voluntários para avaliar os serviços prestados no Restaurante (mínimo 30 voluntários, de 5 setores diferentes).

Período de avaliação: ___/___/___ a ___/___/___
 (Durante no máximo 10 dias de três em três meses)

INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO

Prezados Servidores lotados no Fórum de Ananindeua,

O presente questionário está estruturado visando a avaliação em 10 itens dos serviços oferecidos com o fornecimento de lanches e refeições no Restaurante que se destinam a levantar informações sobre as condições do serviço prestado dentro das dependências do Tribunal. Neste contexto buscamos informações sobre a

1. Variação do cardápio;
2. Variação dos lanches;
3. Apresentação, qualidade e higienização no preparo dos pratos;
4. Equipamentos, louças e toalhas;
5. Apresentação dos funcionários e higiene do local;
6. Atendimento dos garçons (qualidade e quantidade);
7. Atendimento do caixa (agilidade, troco e presteza);
8. Melhorias implementadas e novos serviços;
9. Móveis, refrigeração e exaustão;
10. Avaliação geral do restaurante.

É FUNDAMENTAL e INDISPENSÁVEL o preenchimento de todos os quesitos, para a construção de uma AVALIAÇÃO E GRAU DE SATISFAÇÃO dos servidores e magistrados usuários do serviço oferecidos pelo Restaurante nas dependências do TJPA, com a finalidade de contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos e, sendo o caso, subsidiar a Administração na avaliação global que deverá ser trimestral, pois o interesse da Administração é o bom serviço visando a satisfação, saúde e bem-estar dos usuários do restaurante.

ATENÇÃO:

- a) NENHUM QUESITO DEVE SER DEIXADO EM BRANCO, TERÃO QUE SER RESPONDIDOS NUMERICAMENTE ENTRE 01 e 05;
- b) A ÁREA PARA COMPLEMENTAÇÃO DAS RESPOSTAS (SUGESTÕES), SÓ DEVERÁ SER PREENCHIDA QUANDO O SERVIDOR(A)/E OU MAGISTRADO ACHAR NECESSÁRIO COMPLEMENTAR AS OU JUSTIFICAR AS RESPOSTAS NUMERICAS;
- c) SOLICITAMOS QUE AS SUGESTÕES SEJAM OBJETIVAS E CONCISAS;
- d) AS SUGESTÕES SERÃO ANALISADAS PELA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E, SENDO O CASO, SERÃO SUGERIDAS PARA MELHORAR OS SERVIÇOS;
- e) PARA EFEITO DE PONTUAÇÃO FINAL, SÓ SERÁ LEVADO EM CONSIDERAÇÃO AS RESPOSTAS NUMÉRICAS. PORÉM NA AVALIAÇÃO QUALITATIVA SERÃO OBSERVADAS AS SUGESTÕES.



TJPA PRO 2022 0910V02





PODER JUDICIÁRIO
 TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
 DEPARTAMENTO DE PATRIMÔNIO E SERVIÇOS – DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

AVALIADOR (opcional, apenas a lotação é obrigatória)

NOME COMPLETO	
CARGO/FUNÇÃO:	
LOTAÇÃO:	Ramal:
ASSINATURA:	

TABELA DE PONTUAÇÃO

PONTOS	CONCEITO
01	Ruim
02	Regular
03	Bom
04	Muito Bom
05	Excelente

QUESTIONÁRIO (Resposta Numérica – Intervalo de 01 a 05)

<p>01. Qual a sua avaliação para variação do cardápio de refeição?</p> <p><input type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>02. Qual a sua avaliação para variação do lanche?</p> <p><input type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Qual a sua avaliação para pratos quentes?</p> <p>03. Apresentação <input type="text"/> 04. Qualidade <input type="text"/></p> <p>05. Higiene <input type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Qual a sua avaliação para saladas e frios?</p> <p>06. Apresentação <input type="text"/> 07. Qualidade <input type="text"/></p> <p>08. Higiene <input type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>09. Qual a sua avaliação para outros itens oferecidos?</p> <p><input type="text"/> Tais como: sobremesas, doces, sucos, sorvetes e outros.</p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>Qual a sua avaliação para os equipamentos, louças, toalhas e do local?</p> <p>10. Apresentação <input type="text"/> 11. Higiene <input type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



T_JPAPRO20220910V02





<p>Qual a sua avaliação em relação aos funcionários?</p> <p>12. Apresentação <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>13. Qualidade no atendimento <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>14. Qual a sua avaliação geral do restaurante (conceito)?</p> <p><input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/></p> <p>Sugestão: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
---	---

CONSIDERAÇÕES E/OU INFORMAÇÕES PERTINENTES

RESULTADO NÚMÉRICO DA AVALIAÇÃO (NÃO DEVERÁ SER PREENCHIDO PELO AVALIADOR)

NOTAS POR ÍTEM ATRIBUÍDAS PELO AVALIADOR:

01	02	03	04	05	06	07
08	09	10	11	12	13	14

Opinião do Avaliado (conceito), levando em consideração todos os itens (média*):

SOMA	MÉDIA	CONCEITO

Critério: serão somadas as avaliações numéricas dos itens de todos os avaliadores e dividido pelo número de avaliações, para obter uma média por item e, assim atribuir um conceito por quesito. Os resultados da média finais por quesitos serão somados para obter resultado numérico entre 1 e 5, que servirá de base para avaliação enviada à Secretaria de Administração da qualidade do serviço oferecido.

Obs. 01: Poderão ser desprezadas as avaliações que tiverem uma distorção maior ou menor que três pontos se comparadas as demais.

Obs. 02: Só para Comissão ter conhecimento da opinião do avaliador, serão somados todos os itens do mesmo avaliador e dividido pelo número de itens e com este resultado (média), será possível dar um conceito final para saber a satisfação deste avaliador. Vale observar que será considerado para análise da pesquisa a média por quesito.

**Obrigado pela participação na pesquisa!
 Sua opinião é muito importante!**



T:JPAPRO202200910V02

