

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Avaliação da Qualidade dos Serviços de Alimentação e Nutrição prestados nos Restaurantes Universitários da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de fornecimento de refeições para os Restaurantes Universitários da UFMS.

As atividades descritas neste documento serão realizadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais a serem encaminhados ao setor competente da UFMS para aplicação de ajustes no pagamento.

OBJETIVO

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

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

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, no qual serão analisados 3 Grupos de Atividades no restaurante RU da contratada;

O instrumento é composto por 79 itens, aos quais devem ser atribuídos os seguintes pontos e conceitos para cada atividade avaliada: 3 (três) “Realizada”, 1 (um) “Parcialmente Realizada” ou 0 (zero) “Não Realizada”;

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

Tal avaliação será registrada no formulário de registro de ocorrências e deverá ser assinada pelos fiscais da UFMS e nutricionistas ou gerente ou responsável técnico da contratada.

Sempre que a CONTRATADA solicitar prazo visando a correção de determinada falha, esta solicitação deve ser formalizada por escrito e o prazo acordado com a CONTRATANTE.

Situações que gerem risco à saúde dos clientes e ou colaboradores dos restaurantes deverão ser resolvidas de imediato, não cabendo prazo para correção das falhas e atenuante de penalidade.

Ocorrências que gerem risco à saúde dos clientes e ou colaboradores do restaurante não expiram e poderão ser registradas a qualquer momento, desde que se tenha elementos suficientes para provar os acontecimentos.

Cada ocorrência registrada após atribuída pontuação 0 (zero) a qualquer item do IMR resultará na redução adicional de 3 pontos por item reincidente em pontuação 0 (zero) no IMR. O desconto será feito sobre a somatória total dos pontos do IMR.

CLASSIFICAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO SEGUNDO A MÉDIA FINAL

Ótimo	Bom	Regular	Insatisfatório
> 9,0 pontos	8,0 a 8,99 pontos	7,0 a 7,99 pontos	< 7,0 pontos

RESPONSABILIDADES DA COMISSÃO FISCALIZADORA

Avaliação diária da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, registrando e arquivando as informações por escrito, em formulário próprio, de forma a embasar a avaliação mensal do Formulário IMR;

Consolidação e análise das avaliações diárias;

Qualificação do desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário IMR; 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 UFG para aplicação de ajustes no pagamento.

DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Cabe à CONTRATANTE, por meio da Comissão Fiscalizadora 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. Quando atribuídos pontos 1 (um) ou 0 (zero) na avaliação diária, a CONTRATANTE deverá comunicar de imediato à CONTRATADA o motivo desta, visando proporcionar ciência e promover adequação aos padrões de qualidade exigidos;

A Comissão Fiscalizadora realizará a consolidação e análise das avaliações diárias qualificando o desempenho mensal das atividades da CONTRATADA por meio do preenchimento do formulário IMR;

No final do mês avaliado, a Comissão Fiscalizadora deverá encaminhar, até o quinto dia útil do mês subsequente, o formulário IMR acompanhado das justificativas para os itens que receberam pontos 0 (zero) ou 1 (um) para o setor competente da UFG para ajustes no pagamento;

A Comissão Fiscalizadora 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;

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	Nota Final mensal
	100%	$0x > 9$
	95%	$8,0 \leq x < 9,0$
	90%	$7,0 \leq x < 8,0$
	85%	$x < 7,0$

FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

	Atividades	Pontos
1. A Grupo 1 - Atividades de planejamento e adequação à legislação	1. A Rotinas de Serviço	
	1.A.1 Adequado armazenamento de gêneros alimentícios (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação e mantidos na temperatura correta)?	
	1.A.2 Adequado armazenamento de produtos de limpeza e aquisição de produtos certificados pelo Ministério da Saúde (MS)?	
	1.A.3 Manual de Boas Práticas atualizado, aprovado, implantado e disponível na unidade, sendo mantidos os registros dos procedimentos técnicos descritos no Manual de Boas Práticas (MBP)?	
	1.A.4 A higienização dos alimentos é feita adequadamente, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	
	1.A.5 A higienização de utensílios e equipamentos é adequada, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	
	1.A.6 A higienização de mobiliário e ambientes é adequada, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	
	1.A.7 É realizada, diariamente, conforme a legislação sanitária, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações?	
	1.A.8 Cumprimento das boas práticas ambientais quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos, conforme legislação vigente?	
	1.A.9 Cumprimento das boas práticas ambientais quanto a destinação final de resíduos de óleo?	
	1.A.10 Área de armazenamento de lixo orgânico e de lixo reciclável em bom estado de conservação, organização e limpeza?	
	1.A.11 A frequência da coleta e a destinação dos resíduos está em conformidade com a demanda do serviço e as boas práticas ambientais e manejo de resíduos previstas neste Termo de Referência?	
	1.A.12 Abastecimento de material de higiene pessoal nos vestiários, banheiros, pias e lavatórios da cozinha e refeitório?	
	1.A.13 Os horários de funcionamento do restaurante e caixa previstos no termo de referência são rigorosamente cumpridos, não havendo atrasos na abertura para atendimento aos clientes?	
	1.A.14 A Contratada apresenta resolução para as irregularidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos estipulados e informados no registro da ocorrência?	
	1.A.15 Visitantes cumprem requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores e jalecos e toucas descartáveis são disponibilizados para os mesmos, conforme legislação sanitária?	
	Pontuação Rotinas de Serviço (campos 1.A.1 a 1.A.15)	
	1. B Mão de obra	
	1.B.1 Funcionários exercem as atividades específicas da função (não há desvio de função que favoreça falhas na execução do serviço)?	
	1.B.2 Nutricionistas responsáveis pela supervisão da refeição em andamento exercem as atividades específicas da função?	
	1.B.3 O quadro de pessoal é suficiente para prestação dos serviços com qualidade e sem atrasos, conforme previsto no Termo de Referência?	
	1.B.4 O quadro de nutricionistas atende o previsto na Resolução do CFN n.º 600/2018?	
	1.B.5 Funcionários utilizam uniformes completos e EPIs e EPCs em perfeito estado de conservação e limpeza e adequados às tarefas que executam?	
	1.B.6 Funcionários responsáveis pela higienização das instalações sanitárias utilizam uniforme apropriado e diferenciado?	
	1.B.7 Funcionários utilizam uniformes apenas nas dependências do restaurante e não fumam durante o exercício das atividades?	
	1.B.8 Funcionários com boa higiene pessoal, apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, unhas aparadas e sem o uso de esmaltes e adornos durante o exercício das atividades, conforme legislação sanitária?	
	1.B.9 Manipuladores realizam a lavagem cuidadosa das mãos e desinfecção antes da manipulação de alimentos, principalmente após qualquer interrupção e depois do uso de sanitários, conforme legislação sanitária?	
	Pontuação mão de obra (campos 1.B.1 a 1.B.9)	
	1.C Outras infrações	
	1.C.1 Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas a atividades de planejamento e adequação à legislação	
	PONTUAÇÃO DO GRUPO 1	
Grupo 2 - Avaliação do fluxograma produtivo	2.A Planejamento e Produção das Refeições	
	2.A.1 Os gêneros alimentícios adquiridos obedecem ao Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) estabelecido no Termo de Referência?	
	2.A.2 Matérias primas reprovadas são substituídas dentro do prazo estipulado pela Nutricionista da Contratante - UFMS e ou acordado com a empresa?	
	2.A.3 O cardápio planejado é entregue para avaliação no prazo estipulado no Termo de Referência?	
	2.A.4 O parecer do Serviço de Nutrição da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis sobre o cardápio, com correções considerando o Termo de Referência e literatura científica, é atendido?	
	2.A.5 O parecer do Serviço de Nutrição da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis sobre as fichas técnicas, com correções considerando o Termo de Referência, literatura científica e aspectos sensoriais, é atendido?	
	2.A.6 O manual de padronização de preparações com as fichas técnicas aprovadas pelo Serviço de Nutrição fica disponível na área de produção?	
	2.A.7 A execução do cardápio segue o previamente aprovado?	
	2.A.8 O planejamento e a produção de refeições estão adequados ao quantitativo servido?	
	2.A.9 A contratada não reaproveita sobras de alimentos preparados ou restos alimentares nos restaurantes, proibido conforme legislação sanitária e Termo de Referência?	
	2.A.10 Clientes com necessidades dietéticas especiais são adequadamente atendidos, mediante solicitação da Nutricionista da Contratante - UFMS, conforme previsto no Termo de Referência?	
	2.A.11 O cardápio é disponibilizado previamente para os clientes, com a antecedência e informações mínimas previstas no termo de referência?	
	2.A.12 A distribuição semanal de carnes, seus cortes e formas de preparo previstos no termo de referência e PIQ são respeitados?	
	2.A.13 A distribuição semanal de pratos proteicos vegetarianos, prevista no termo de referência, é respeitada?	
	2.A.14 Durante a preparação dos alimentos são adotadas medidas para minimizar risco de contaminação cruzada?	
	2.A.15 A quantidade de utensílios disponíveis para as diferentes etapas do fluxograma de produção e distribuição é suficiente para que não haja atraso e interrupção nos processos de trabalho?	
	2.A.16 Os equipamentos disponíveis para as diferentes etapas do fluxograma de produção e distribuição de refeições e higienização do ambiente e utensílios são suficientes para que não haja atraso e interrupção nos processos de trabalho?	
	2.A.17 O mapa de produção contém o planejamento do número de refeições, preparações, ingredientes e outras informações pertinentes?	
	2.A.18 Durante a distribuição houve alteração do cardápio?	
	Pontuação Planejamento e produção das refeições (campos 2.A.1 a 2.A.18)	
	2.B Qualidade das refeições e do serviço de atendimento	
	2.B.1 Preparações devidamente identificadas no balcão, contendo as informações estabelecidas no Termo de Referência?	

	2.B.2	É realizada a aferição da temperatura das preparações e os critérios de tempo e temperatura descritos na legislação sanitária são obedecidos, sendo mantidos os registros?	
	2.B.3	Preparações degustadas e reprovadas durante análise sensorial pela Nutricionista da Contratante - UFMS são corrigidas ou substituídas?	
	2.B.4	O padrão de qualidade das preparações aprovado pela fiscalização técnica é mantido durante todo o período de distribuição?	
	2.B.5	A porção padrão de todas as preparações porcionadas estão expostas e adequadas às descritas no Termo de referência? (Display acrílico)	
	2.B.6	As preparações são executadas de acordo com as informações descritas na ficha técnica aprovada?	
	2.B.7	A balança está disponível na área de distribuição para os clientes conferirem a porção padrão?	
	2.B.8	As porções das preparações distribuídas aos usuários estão de acordo com o estabelecido no Termo de Referência?	
	2.B.9	Alimento com contaminação física, química ou biológica, presença de insetos ou outros elementos estranhos não é disponibilizado para consumo?	
	2.B.10	As solicitações de análise microbiológica de alimentos servidos no restaurante são atendidas conforme previsto no Termo de Referência?	
	2.B.11	Mantida a mesa com opções de temperos conforme estabelecido no termo de referência?	
	2.B.12	O tempo de espera na fila para aquisição de refeições (caixa) não ultrapassa 10 minutos?	
	2.B.13	O tempo de espera na fila para acesso ao restaurante não excede 15 minutos?	
	2.B.14	O livro de registros de ocorrências é mantido em local visível e acessível aos clientes na saída do restaurante?	
	2.B.15	Houve prejuízo ao acesso dos clientes ao restaurante?	
	2.B.16	Houve interrupção dos serviços do restaurante a revelia da autorização da contratante?	
	Pontuação qualidade das refeições e do serviço de atendimento (campos 2.B.1 a 2.B.16)		
	2.C	Outras infrações	
	2.C.1	Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas ao fluxograma produtivo e atendimento ao cliente	
	PONTUAÇÃO DO GRUPO 2		
Grupo 3 - Gestão técnico administrativa e legal	3. A	A coordenação e comando das atividades técnicas e operacionais	
	3.A.1	Alvará Sanitário atualizado, Certificado de funcionamento da prefeitura (alvará de funcionamento), Laudo de Inspeção Predial.	
	3.A.2	Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) atualizados, implantados e disponíveis à execução do serviço?	
	3.A.3	Mantido os registros de execução dos POPs, conforme legislação sanitária?	
	3.A.4	Há nutricionista(s) no restaurante em todo o seu período de funcionamento?	
	3.A.5	A Contratada possui e cumpre cronograma anual de capacitação da equipe e mantém os registros atualizados e os disponibiliza à contratante, conforme Termo de Referência?	
	3.A.6	A Contratada possui cronograma anual e mensal de manutenção preventiva de equipamentos e o executa, mantendo os registros?	
	3.A.7	A Contratada realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato? Providência de reposição temporária do móvel/equipamento danificado por equivalente até que o original seja consertado, caso comprometa a prestação de serviço?	
	3.A.8	Edificação, instalações, equipamentos e móveis mantidos livres de vetores e pragas?	
	3.A.9	A Contratada realiza procedimentos de prevenção e eliminação de insetos e roedores mensalmente e sempre que necessário, mantendo os registros de controle químico realizado por empresa capacitada?	
	3.A.10	Quando da aplicação do controle químico, os ambientes, os equipamentos e utensílios são higienizados, antes de serem reutilizados, para a remoção dos resíduos de produtos desinfestantes?	
	3.A.11	A Contratada realiza a higienização semestral dos reservatórios de água e análise da potabilidade, mantendo registros dos procedimentos?	
	3.A.12	Balanças, termômetros e os dispositivos de aferição de temperatura de câmaras frias, balcões de distribuição e passthrough são calibrados anualmente e sempre que inconsistências nas medidas são verificadas, sendo mantidos os registros de calibração?	
	3.A.13	Equipamentos e filtros para climatização bem conservados, com registros de manutenção preventiva?	
	3.A.14	A contratada mantém os aparelhos de ar condicionado e ou sistemas de climatização dos refeitórios em funcionamento durante todo o período das refeições, proporcionando conforto térmico aos clientes?	
	3.A.15	Caixas de gordura e de esgoto em adequado estado de conservação e funcionamento, com registros de higienização mensal?	
	3.A.16	A contratada apresentou a anotação de responsabilidade técnica (ART) de forma anual de Manutenção Mecânica junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul (CREA-MS), contendo a listagem dos equipamentos contemplados, profissional Tecnólogo em Mecânica ou Eng. Mecânico ou profissional com devida habilitação, emitindo relatório mensal com o check list de manutenções realizadas e contendo o nome e número do CREA do profissional.	
	Pontuação da coordenação e comando das atividades técnicas e operacionais (campos 3.A.1 a 3.A.16)		
	3. B	Saúde dos manipuladores	
	3.B.1	A Contratada comprova a realização de exames periódicos de saúde de manipuladores de acordo com legislação sanitária vigente?	
	Pontuação de Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas (campos 3.B.1)		
	3.C	Outras infrações	
	3.C.1	Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas à gestão técnico administrativa e legal.	
	PONTUAÇÃO DO GRUPO 3		
	Pontuação final por unidade (somatório pontuação grupos 1, 2 e 3)		
	Média final por unidade = (pontuação final x 10)/237		
	Média final mensal (média aritmética das médias por unidades)		

PONTUAÇÃO FINAL	
I. Somatório da pontuação dos grupos 1, 2 e 3	
II. Número de ocorrências com reincidência após pontuação 0 (zero) x 3	
Pontuação final (I - II)	
Nota mensal (pontuação final x 10)/240	

DOCUMENTO AUXILIAR AO PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

	Atividades	Orientações para preenchimento dos itens
1. A Grupo 1 - Atividades de planejamento e adequação à legislação	1. A Rotinas de Serviço	
	1.A.1 Adequado armazenamento de gêneros alimentícios (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação e mantidos na temperatura correta)?	Acondicionamento dos gêneros conforme legislação sanitária e literatura científica (ANVISA, 2004; SILVA-JUNIOR, 2015; ABERC, 2015). Caso haja uma única infração à legislação no mês que coloque em risco a saúde dos clientes será atribuída pontuação 0.
	1.A.2 Adequado armazenamento de produtos de limpeza e aquisição de produtos certificados pelo Ministério da Saúde (MS)?	Armazenamento conforme legislação sanitária e literatura científica (ANVISA, 2004; SILVA-JUNIOR, 2015; ABERC, 2015). O inadequado armazenamento de produtos de limpeza colocou em risco a saúde dos clientes e colaboradores e ou foram adquiridos produtos não certificados pelo MS? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não colocou em risco a saúde, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 em caso de situações reincidentes e não solucionadas no prazo estipulado e informado no registro da ocorrência.
	1.A.3 Manual de Boas Práticas atualizado, aprovado, implantado e disponível na unidade, sendo mantidos os registros dos procedimentos técnicos descritos no Manual de Boas Práticas (MBP)?	Se o Manual de Boas Práticas não estiver atualizado, aprovado, implantado e disponível, com registros dos procedimentos atualizados será atribuída pontuação 0.
	1.A.4 A higienização dos alimentos é feita adequadamente, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	Higienização dos alimentos conforme legislação sanitária e literatura científica (ANVISA, 2004; SILVA-JUNIOR, 2015; ABERC, 2015). Caso haja uma única infração à legislação no mês será atribuída pontuação 0.
	1.A.5 A higienização de utensílios e equipamentos é adequada, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	Higienização incorreta ou insuficiente de utensílios ou equipamentos (infração à legislação sanitária) colocou em risco a saúde dos clientes e colaboradores? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não colocou em risco, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 em caso de situações reincidentes e não solucionadas no prazo estipulado e informado no registro da ocorrência.
	1.A.6 A higienização de mobiliário e ambientes é adequada, conforme previsto no MBP, legislação sanitária e literatura específica?	Higienização incorreta ou insuficiente de mobiliário e ambientes (infração à legislação sanitária) colocou em risco a saúde dos clientes e colaboradores e ou constitui infração à legislação sanitária? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não colocou em risco, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 em caso de situações reincidentes e não solucionadas no prazo estipulado e informado no registro da ocorrência.
	1.A.7 É realizada, diariamente, conforme a legislação sanitária, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações?	A ausência da coleta e armazenamento de amostras em uma única ocasião durante o mês constitui infração à legislação sanitária e será atribuída pontuação 0. A coleta de amostra em quantidade inferior a 200 g será atribuída pontuação 0. Amostra armazenada a temperatura superior a 0°C será atribuída pontuação 0.
	1.A.8 Cumprimento das boas práticas ambientais quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos, conforme legislação vigente?	Ao descumprimento das boas práticas ambientais quanto ao gerenciamento de resíduos sólidos em uma única ocasião durante o mês será atribuída pontuação 0.
	1.A.9 Cumprimento das boas práticas ambientais quanto a destinação final de resíduos de óleo?	À ausência da correta destinação final dos resíduos de óleo em uma única ocasião durante o mês será atribuída pontuação 0.
	1.A.10 Área de armazenamento de lixo orgânico e de lixo reciclável em bom estado de conservação, organização e limpeza?	As áreas de armazenamento de lixo orgânico e reciclável estavam em mau estado de conservação, organização e ou limpeza? Se sim, será atribuída pontuação 1 ou 0 em caso de reincidência durante o mês.
	1.A.11 A frequência da coleta e a destinação dos resíduos está em conformidade com a demanda do serviço e as boas práticas ambientais e manejo de resíduos previstas neste Termo de Referência?	Se a frequência da coleta e a destinação dos resíduos não estiver em conformidade com a demanda do serviço e as boas práticas ambientais e manejo de resíduos previstas neste Termo de Referência será atribuída pontuação 0.
	1.A.12 Abastecimento de material de higiene pessoal nos vestiários, banheiros, pias e lavatórios da cozinha e refeitório?	A ausência de material de higiene pessoal nos vestiários, banheiros, pias e lavatórios da cozinha e refeitório em uma única ocasião durante o mês constitui infração à legislação sanitária e será atribuída pontuação 0.
	1.A.13 Os horários de funcionamento do restaurante e caixa previstos no termo de referência são rigorosamente cumpridos, não havendo atrasos na abertura para atendimento aos clientes?	Houve atraso na abertura dos restaurantes ou caixas? Se sim, com atraso inferior a 15 minutos, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou pontuação 0 caso aconteça três ou mais vezes no mês. Se sim, com atraso igual ou superior a 15 minutos, será atribuída pontuação 0.
	1.A.14 A Contratada apresenta resolução para as irregularidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos estipulados e informados no registro da ocorrência?	Em caso de descumprimento dos prazos estipulados e informados nos registros das ocorrências para resolução de irregularidades na execução dos serviços será atribuída pontuação 0.
	1.A.15 Visitantes cumprem requisitos de higiene e de saúde estabelecidos para os manipuladores e jalecos e toucas descartáveis são disponibilizados para os mesmos, conforme legislação sanitária?	Descumprimento dos requisitos de higiene e saúde por visitantes (infração à legislação sanitária) colocou em risco a saúde dos usuários e colaboradores? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 em caso de situações reincidentes e não solucionadas no prazo estipulado.
	1. B Mão de obra	
	1.B.1 Funcionários exercem as atividades específicas da função (não há desvio de função que favoreça falhas na execução do serviço)?	O desvio de função do funcionário colocou a sua saúde ou dos clientes em risco? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 caso aconteça por três ou mais vezes.
	1.B.2 Nutricionistas responsáveis pela supervisão da refeição em andamento exercem as atividades específicas da função?	Ao desvio de função de nutricionistas responsáveis pela supervisão da refeição em andamento, conforme legislação CFN n. 600/2018, também será atribuída pontuação 0.
	1.B.3 O quadro de pessoal é suficiente, de acordo com literatura específica (TEIXEIRA et al., 2010; GANDRA et al., 1983), para prestação dos serviços com qualidade e sem atrasos, conforme previsto no Termo de Referência?	Quadro operacional incompleto e/ou insuficiente para atender a demanda do serviço receberá pontuação 0.
	1.B.4 O quadro de nutricionistas atende o previsto na Resolução do CFN n.º 600/2018?	Quadro incompleto de nutricionistas conforme Resolução CFN nº 600/2018 receberá pontuação 0.
	1.B.5 Funcionários utilizam uniformes completos e EPIs e EPCs em perfeito estado de conservação e limpeza e adequados às tarefas que executam?	À utilização de uniformes, EPIs e EPCs incompletos, mal conservados, sujos ou inadequados às tarefas, duas vezes por um mesmo funcionário, ou três vezes por funcionários diferentes, será atribuída pontuação 0.

	1.B.6	Funcionários responsáveis pela higienização das instalações sanitárias utilizam uniforme apropriado e diferenciado?	Ao uso do mesmo tipo (cor) de uniforme por funcionários responsáveis pela higienização das instalações sanitárias e das dependências onde há manipulação de alimentos, uma vez no mês, será registrada e em caso de reincidência será atribuída pontuação 0.
	1.B.7	Funcionários utilizam uniformes apenas nas dependências do restaurante e não fumam durante o exercício das atividades?	À utilização de uniformes fora das dependências do restaurante ou o ato de fumar durante as atividades, uma vez no mês, será registrada em caso de reincidência será atribuída pontuação 0.
	1.B.8	Funcionários com boa higiene pessoal, apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, unhas aparadas e sem o uso de esmaltes e adornos durante o exercício das atividades, conforme legislação sanitária?	Caso haja uma única infração à legislação sanitária relativa à higiene e apresentação pessoal dos funcionários no mês, colocando em risco a saúde dos clientes, será atribuída pontuação 0.
	1.B.9	Manipuladores realizam a lavagem cuidadosa das mãos e desinfecção antes da manipulação de alimentos, principalmente após qualquer interrupção e depois do uso de sanitários, conforme legislação sanitária?	Caso seja identificada uma única infração à legislação sanitária relativa à higiene das mãos dos manipuladores no mês, colocando em risco a saúde dos clientes, será atribuída pontuação 0.
	1.C	Outras infrações	
	1.C.1	Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas a atividades de planejamento e adequação à legislação.	Se a infração colocou a saúde dos clientes ou trabalhadores em risco será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 caso aconteça por três ou mais vezes.
Grupo 2 - Avaliação do fluxograma produtivo e atendimento ao cliente	2.A	Planejamento e Produção das Refeições	
	2.A.1	Os gêneros alimentícios adquiridos obedecem ao Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) estabelecido no Termo de Referência?	A aquisição de gêneros alimentícios fora dos Padrões de Identidade e Qualidade estabelecidos no Termo de Referência ofereceu risco à saúde dos clientes e colaboradores? Se sim, será atribuída pontuação 0. Nestes casos deverá ser feita a substituição imediata dos gêneros. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 em caso de situações reincidentes e não solucionadas no prazo estipulado.
	2.A.2	Matérias primas reprovadas são substituídas dentro do prazo estipulado pela Nutricionista da Contratante - UFG e ou acordado com a empresa?	Em caso de descumprimento dos prazos acordados para substituição de matérias primas reprovadas será atribuída pontuação 0.
	2.A.3	O cardápio planejado é entregue para avaliação no prazo estipulado no Termo de Referência?	Em caso de descumprimento dos prazos estipulados para entrega do cardápio para avaliação será atribuída pontuação 0.
	2.A.4	O parecer do Serviço de Nutrição da Coordenação de Assuntos Estudantis do Campus Goiás sobre o cardápio, com correções considerando o Termo de Referência e literatura científica, é atendido?	Ao não atendimento do parecer da Nutricionista da Contratante - UFG sobre o cardápio será atribuída pontuação 0.
	2.A.5	O parecer do Serviço de Nutrição da Coordenação de Assuntos Estudantis do Campus Goiás sobre as fichas técnicas, com correções considerando o Termo de Referência, literatura científica e aspectos sensoriais, é atendido?	Ao não atendimento do parecer da Nutricionista da Contratante - UFG sobre as fichas técnicas será atribuída pontuação 0.
	2.A.6	O manual de padronização de preparações com as fichas técnicas aprovadas pelo Serviço de Nutrição fica disponível na área de produção?	Se o manual não estiver disponível será atribuída pontuação 0. Se o manual estiver incompleto será atribuída pontuação 1 e caso não seja corrigido no prazo estipulado, pontuação 0.
	2.A.7	A execução do cardápio segue o previamente aprovado?	À alteração de cardápio não justificada no prazo estabelecido no Termo de Referência será atribuída pontuação 1, ou 0 em caso de reincidência.
	2.A.8	O planejamento e a produção de refeições estão adequados ao quantitativo servido?	Caso o inadequado planejamento e produção das refeições gerar atraso ou interrupção da distribuição, espera pelos clientes acima de 10 minutos, ou falta de itens do cardápio será atribuída pontuação 1. Em caso de reincidência no mês será atribuída pontuação 0.
	2.A.9	A contratada não reaproveita sobras de alimentos preparados ou restos alimentares nos restaurantes, proibido conforme legislação sanitária e Termo de Referência?	Ao reaproveitamento de sobras de alimentos preparados ou restos alimentares será atribuída pontuação 0.
	2.A.10	Clientes com necessidades dietéticas especiais são adequadamente atendidos, mediante solicitação da Nutricionista da Contratante - UFG, conforme previsto no Termo de Referência?	Ao não atendimento ou à falha no atendimento dos clientes com necessidades dietéticas especiais, conforme solicitação da Nutricionista da Contratante - UFG, será atribuída pontuação 0.
	2.A.11	O cardápio é disponibilizado previamente para os clientes, com a antecedência e informações mínimas previstas no termo de referência?	Caso o cardápio não seja divulgado, ou as informações mínimas previstas no termo de referência não sejam disponibilizadas para os clientes, será atribuída pontuação 0. Ao atraso na divulgação do cardápio semanal será atribuída pontuação 1, ou 0 em caso de reincidência no mês.
	2.A.12	A distribuição semanal de carnes, seus cortes e formas de preparo previstos no termo de referência e PIQ são respeitados?	Caso a distribuição de carnes, seus cortes e formas de preparo prevista no Termo de Referência e PIQ não sejam respeitados será atribuída pontuação 0.
	2.A.13	A distribuição semanal de pratos proteicos vegetarianos, prevista no termo de referência, é respeitada?	Caso a distribuição de pratos vegetarianos prevista no Termo de Referência não seja respeitada será atribuída pontuação 0.
	2.A.14	Durante a preparação dos alimentos são adotadas medidas para minimizar risco de contaminação cruzada?	Caso seja identificada situação com potencial para contaminação cruzada de alimentos será atribuída pontuação 0.
	2.A.15	A quantidade de utensílios disponíveis para as diferentes etapas do fluxograma de produção e distribuição é suficiente para que não haja atraso e interrupção nos processos de trabalho?	Se o número insuficiente de utensílios causar atraso na produção, ou interrupção na distribuição de refeições, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
	2.A.16	Os equipamentos disponíveis para as diferentes etapas do fluxograma de produção e distribuição de refeições, higienização do ambiente e utensílios são suficientes para que não haja atraso e interrupção nos processos de trabalho?	O insuficiente número ou capacidade dos equipamentos causou atrasos ou interrupções na produção e distribuição de refeições, ou prejuízo na higienização do ambiente e dos utensílios ou da conservação de alimentos com risco à saúde de clientes ou trabalhadores? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1, ou 0 caso não seja providenciada a adequação no prazo estipulado.
	2.A.17	O mapa de produção contém o planejamento do número de refeições, preparações, ingredientes e outras informações pertinentes?	Ao não envio do mapa de produção será atribuída pontuação 0. A ausência de informações será atribuída à pontuação 1, ou 0 em caso de reincidência.
	2.A.18	Durante a distribuição houve alteração do cardápio?	À alteração de um ou mais itens do cardápio durante a distribuição quando o número de porções indicada no mapa de distribuição for inferior ao número de usuários atendidos será atribuída pontuação 0. A alteração de um ou mais itens do cardápio durante a distribuição em função do aumento inesperado da demanda (>20% em relação ao número de refeições servidas no mesmo dia da semana anterior, em condições operacionais semelhantes) não será penalizado.
	2.B	Qualidade das refeições e do serviço de atendimento	

2.B.1	Preparações devidamente identificadas no balcão, contendo as informações estabelecidas no Termo de Referência?	A ausência, ou falha na identificação das preparações no balcão colocou em risco a saúde dos clientes? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.2	É realizada a aferição da temperatura das preparações e os critérios de tempo e temperatura descritos na legislação sanitária são obedecidos, sendo mantidos os registros?	Caso não sejam feitos aferição e ou registro da temperatura das preparações e ou os critérios de tempo e temperatura não sejam obedecidos (infração à legislação sanitária), colocando em risco a saúde dos clientes, será atribuída

		pontuação 0.
2.B.3	Preparações degustadas e reprovadas durante análise sensorial pela Nutricionista da Contratante - UFG são corrigidas ou substituídas?	As preparações reprovadas na análise sensorial oferecem risco à saúde dos clientes? Se sim, as mesmas serão impedidas de serem servidas e será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 caso não seja feita correção ou substituição de preparações reprovadas a tempo do início da distribuição em até duas vezes ao mês; ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.4	O padrão de qualidade das preparações aprovado pela fiscalização técnica é mantido durante todo o período de distribuição?	As preparações estão fora do padrão de qualidade aprovado pela fiscalização técnica e colocam em risco a saúde dos clientes? Se sim, as mesmas serão impedidas de serem servidas e será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.5	A porção padrão de todas as preparações porcionadas estão expostas e adequadas às descritas no Termo de referência?	A ausência da exposição da porção padrão das preparações será atribuída à pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês. A exposição de porções padrão em desacordo às descritas no Termo de Referência e/ou fora do PIQ será atribuída pontuação 0.
2.B.6	As preparações são executadas de acordo com as informações descritas na ficha técnica aprovada?	A oferta de preparações executadas em desacordo com a ficha técnica será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês. A preparação vegana que apresentar adição/contaminação de ingrediente de origem animal será atribuída pontuação 0. A preparação vegana que for manipulada em desacordo com as BPF será atribuída à pontuação 0.
2.B.7	A balança está disponível na área de distribuição para os clientes conferirem a porção padrão?	A ausência ou não funcionamento da balança na área de distribuição para os clientes conferirem a porção padrão será atribuída pontuação 0.
2.B.8	As porções das preparações distribuídas aos usuários estão de acordo com o estabelecido no Termo de Referência?	Se o peso da porção for reduzido em mais de 20% será atribuída pontuação 0. Se o peso da porção for reduzido em >10% e < 20% será avaliado o número mensal de registros: caso haja de 5 a 10 registros será atribuída pontuação 1; caso haja mais de 10 registros será atribuída pontuação 0.
2.B.9	Alimento com contaminação física, química ou biológica, presença de insetos ou outros elementos estranhos não é disponibilizado para consumo?	Caso haja uma única ocorrência de contaminação dos alimentos (infração à legislação) no mês que coloque em risco a saúde dos clientes será atribuída pontuação 0.
2.B.10	As solicitações de análise microbiológica de alimentos servidos no restaurante são atendidas conforme previsto no Termo de Referência?	Caso haja uma única ocorrência no mês será atribuída pontuação 0.
2.B.11	Mantida a mesa com opções de temperos conforme estabelecido no termo de referência?	Caso a mesa com opções de temperos não esteja disponível para os clientes será atribuída pontuação 0. Se a mesa estiver disponível, mas não incluir todas as opções de temperos previstas no Termo de Referência será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.12	O tempo de espera na fila para aquisição de refeições (caixa) não ultrapassa 10 minutos?	O aumento do tempo de fila em função do aumento inesperado da demanda (>20% em relação ao número de refeições, considerando o mesmo dia da semana anterior, em condições operacionais semelhantes) não será penalizado. O tempo de espera na fila do caixa foi maior que 20 minutos? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.13	O tempo de espera na fila para acesso ao restaurante não excede 15 minutos?	O aumento do tempo de fila em função do aumento inesperado da demanda (>20% em relação à média de refeições, considerando o mesmo dia da semana anterior e o período letivo) não será penalizado. O tempo de espera na fila de acesso ao restaurante foi superior a 30 minutos? Se sim, será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.14	Materiais descartáveis para acondicionamento de refeições pelos clientes, exigidos pelo Termo de Referência, são disponibilizados?	A falta de descartáveis previstos no Termo de Referência para acondicionamento de refeições será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência, ou 0 se houver 3 ou mais ocorrências no mês.
2.B.15	O livro de registros de ocorrências é mantido em local visível e acessível aos clientes na saída do restaurante?	Se o livro de registros não estiver em local visível e acessível será atribuída pontuação 1 ou 0 em caso de reincidência.
2.B.16	Houve prejuízo ao acesso dos clientes ao restaurante?	Caso o prejuízo ao acesso dos clientes ao restaurante ocorra em função do inadequado funcionamento dos computadores e das catracas durante o horário de distribuição das refeições e do horário de funcionamento dos caixas em decorrência da ausência de nobreak para os casos de queda e/ou falta de energia elétrica, será atribuída pontuação 0. Caso o cliente não consiga adquirir créditos em função da ausência de troca no caixas ou indisponibilidade das máquinas de cartão de crédito/débito será atribuída pontuação 0.
2.B.17	Houve interrupção dos serviços do restaurante a revelia da autorização da contratante?	Caso haja interrupção do funcionamento do restaurante a revelia da contratante, será atribuída pontuação 0.
2.C	Outras infrações	
2.C.1	Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas ao fluxograma produtivo e atendimento ao cliente	Se a infração colocou a saúde dos clientes ou trabalhadores em risco será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 caso aconteça por três ou mais vezes.
3. A	A coordenação e comando das atividades técnicas e operacionais	
3.A.1	Alvará Sanitário atualizado, Certificado de Funcionamento da Prefeitura (alvará de funcionamento), Laudo de Inspeção Predial.	Se qualquer um dos documentos não estiver disponível ou atualizado será atribuída pontuação 0. Caso seja apresentado protocolo de solicitação do alvará sanitário ainda em prazo válido não será reduzida a pontuação.

Grupo 3 - Gestão técnico administrativa e legal	3.A.2	Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) atualizados, implantados e disponíveis à execução do serviço?	Se os procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) não estiverem atualizados, implantados e disponíveis à execução será atribuída pontuação 0.
	3.A.3	Mantido os registros de execução dos POPs, conforme legislação sanitária?	Se os registros de execução dos POPs não forem mantidos atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.4	Há nutricionista(s) no restaurante em todo o seu período de funcionamento?	À ausência de nutricionista no período de funcionamento do restaurante será atribuída pontuação 0.
	3.A.5	A Contratada possui e cumpre cronograma anual de capacitação da equipe e mantém os registros atualizados e os disponibiliza à contratante, conforme Termo de Referência?	Se a contratada não elaborar cronograma de capacitação, não o executar integralmente e ou não mantiver os registros atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.6	A Contratada possui cronograma anual e mensal de manutenção preventiva de equipamentos e o executa, mantendo os registros?	Se a contratada não elaborar cronograma de manutenção preventiva de equipamentos, não o executar integralmente e ou não mantiver os registros atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.7	A Contratada realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato? Providencia a reposição temporária do móvel/equipamento danificado por equivalente até que o original seja consertado, caso comprometa a prestação de serviço?	Se a contratada não providenciar a manutenção corretiva de equipamentos em até 48 horas após constatação de avaria será atribuída pontuação 0.
	3.A.8	Edificação, instalações, equipamentos e móveis mantidos livres de vetores e pragas?	Se forem detectados vetores e pragas nas dependências dos restaurantes (infração à legislação sanitária) será atribuída pontuação 0.
	3.A.9	A Contratada realiza procedimentos de prevenção e eliminação de insetos e roedores mensalmente e sempre que necessário, mantendo os registros de controle químico realizado por empresa capacitada atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.	Se a contratada não realizar os procedimentos de prevenção e eliminação de insetos e roedores mensalmente e sempre que necessário, e ou não mantiver os registros de controle químico realizado por empresa capacitada atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.10	Quando da aplicação do controle químico, os ambientes, os equipamentos e utensílios são higienizados, antes de serem reutilizados, para a remoção dos resíduos de produtos desinfestantes?	Se a contratada não higienizar adequadamente os ambientes, equipamentos e utensílios para a remoção dos resíduos de produtos desinfestantes será atribuída pontuação 0.

	3.A.11	A Contratada realiza a higienização semestral dos reservatórios de água e análise da potabilidade, mantendo registros dos procedimentos?	Se a contratada não realizar higienização semestral dos reservatórios de água e análise da potabilidade trimestral, mantendo registros atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.12	Balanças, termômetros e os dispositivos de aferição de temperatura de câmaras frias, balcões de distribuição e passthrough são calibrados anualmente e sempre que inconsistências nas medidas são verificadas, sendo mantidos os registros de calibração?	Se balanças, termômetro e os dispositivos de câmaras frias, balcões de distribuição e passthrough não forem calibrados anualmente e sempre que inconsistências nas medidas são verificadas, sendo mantidos os registros de calibração atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.13	Equipamentos e filtros para climatização bem conservados, com registros de manutenção preventiva?	Se equipamentos e filtros para climatização não estiverem bem conservados e ou se não forem mantidos os registros de manutenção preventiva será atribuída pontuação 0.
	3.A.14	A contratada mantém os aparelhos de ar condicionado e ou sistemas de climatização dos refeitórios em funcionamento durante todo o período das refeições, proporcionando conforto térmico aos clientes?	Se os aparelhos de ar condicionado e ou sistemas de climatização dos refeitórios forem mantidos parcial ou totalmente desligados por tempo superior a 20% do período de distribuição da refeição será atribuída pontuação 1. Em caso de reincidência no mês, será atribuída pontuação 0.
	3.A.15	Caixas de gordura e de esgoto em adequado estado de conservação e funcionamento, com registros de higienização mensal?	Se as caixas de gordura e esgoto não forem mantidas em adequado estado de conservação e funcionamento, sendo mantidos os registros das higienizações mensais atualizados e disponíveis será atribuída pontuação 0.
	3.A.16	A contratada apresentou a anotação de responsabilidade técnica (ART) de forma anual de Manutenção Mecânica junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Goiás (CREA-GO), contendo a listagem dos equipamentos contemplados, profissional Técnico em Mecânica ou Eng. Mecânico ou profissional com devida habilitação, emitindo relatório mensal com o check-list de manutenções realizadas e contendo o nome e número do CREA do profissional?	Se não foi apresentada a ART anual e relatório mensal com check-list de manutenção mensal será atribuída a pontuação 0.
	3. B	Saúde dos manipuladores	
	3.B.1	A Contratada comprova a realização de exames periódicos de saúde de manipuladores de acordo com legislação sanitária vigente?	Se a contratada mantém em atividade manipuladores sem comprovantes de exames periódicos de saúde em dia (infração à legislação) será atribuída pontuação 0.
	3.C	Outras infrações	
	3.C.1	Outras infrações ao Termo de Referência ou à legislação sanitária relacionadas à gestão técnico administrativa e legal.	Se a infração colocou a saúde dos clientes ou trabalhadores em risco será atribuída pontuação 0. Se não, será atribuída pontuação 1 em caso de reincidência durante o mês, ou 0 caso aconteça por três ou mais vezes.