

Ministério da Educação

Universidade Federal Fluminense

Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis

Coordenação de Gestão do Restaurante Universitário

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º**

**ANEXO II-B**

**INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO – UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**

**Os itens do ANS devem ser avaliados segundo os critérios abaixo:**

**Grupo 1 – Desempenho DAS ATIVIDADES**

1. **Rotina do Serviço definida nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1-A1** | **Conformidade com o cardápio previamente aprovado:** Existe conformidade das refeições servidas com o cardápio previamente elaborado e aprovado pela Contratante? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A2** | **Controle de gêneros**: Existe controle no armazenamento de gêneros (produtos adequadamente acondicionados e identificados, protegidos contra contaminação, mantidos na temperatura correta e orientada por programação planejada e organizada de estocagem)? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A3** | **Registro e implementação dos procedimentos do MBP**: Ocorre o registro e implementação dos procedimentos técnicos descritos no Manual de Boas Práticas? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A4** | **Resolução das ocorrências:** A Contratada apresenta resolução para as irregularidades encontradas referentes à execução dos serviços nos prazos acordados? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A5** | **Higienização**: A higienização de utensílios, equipamentos, mobiliário e ambientes é adequada? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A6** | **Controle bacteriológico das preparações**: É realizada, diariamente, de forma adequada, a coleta e o armazenamento por 72 horas das amostras de todas as preparações, bem como o encaminhamento para a nutricionista responsável? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A8** | **Boas práticas ambientais:** Realiza atividades direcionadas ao cumprimento das boas práticas ambientais (uso racional da água, eficiência energética, gerenciamento de resíduos sólidos e destinação final de resíduos de óleo)? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-A9** | **Controle e uso racional de material de segurança/higiene:** A Contratada utiliza e manipula de maneira racional e adequada os materiais e equipamentos de segurança e higiene, disponibilizados pela Contratante para o desempenho das atividades? | 0  1  3 |

1. **Mão-de-obra:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1-B1** | **Qualificação profissional**: Os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas da função, conforme descrito no Termo de Referência? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-B2** | **Relação interpessoal:** Os funcionários apresentam boa conduta no relacionamento com os usuários, equipe operacional e gerencial? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-B3** | **Absenteísmo diário**:O quadro de pessoal manteve-se completo, ocorrendo reposição em caso de faltas e/ou ausências? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-B4** | **Uniformes e EPI**: Os funcionários utilizam uniformes completos e Equipamento de Proteção Individual em perfeito estado de conservação e adequado às tarefas que executam, e em cores diferenciadas referentes a cada setor pertencente? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-B5** | **Identificação funcional**: Os funcionários utilizam meios de identificação funcional nas dependências da instituição? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **1-B6** | **Higiene Pessoal:** Os funcionários apresentam-se sem bigode, barbeados, com cabelos protegidos, unhas aparadas e sem o uso de esmaltes, brincos, colares, pulseiras, relógio e outros adornos durante o serviço? | 0  1  3 |

**Grupo 2 – CONTROLE das Atividades**

1. **Controle da Qualidade e Quantidade das Refeições**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2-A1** | **Aspectos higiênico-sanitários da manipulação:** O processo de manipulação das preparações se encontra dentro dos padrões higiênico-sanitários, conforme legislação vigente? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-A2** | **Tempo e temperatura do pré-preparo e preparo**: Os critérios de tempo e temperatura descritos em POP específico estão sendo obedecidos? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-A3** | **Tempo e temperatura de manutenção das preparações**: Os critérios de tempo e temperatura descritos em POP específico estão sendo obedecidos? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-A4** | **Características sensoriais:** As preparações oferecidas encontram-se dentro dos padrões exigidos/estabelecidos de apresentação, sabor, textura, odor e cor, descritos em POP específico? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-A5** | **Técnicas de preparo e manuseio**: Os métodos adotados nos preparos e o manuseio dos produtos e materiais estão de acordo com as informações descritas e exigidas pela Contratante em POP especifico e em legislação vigente? | 0  1  3 |

1. **Controle do Preparo e do Acondicionamento para Distribuição e Transporte das Refeições**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2-B1** | **Controle higiênico-sanitário dos equipamentos:** Os equipamentos térmicos encontram-se adequadamente higienizados? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-B2** | **Quantitativo de refeições**: O quantitativo das refeições obedece à programação previamente acordada com a Contratante? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-B3** | **Acondicionamento das preparações:** As preparações estão acondicionados em equipamentos térmicos apropriados, íntegros e vedados? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-B4** | **Condições do transporte das preparações**: Os critérios de tempo (prazo e distribuição tempestiva das equipes para os refeitórios externos), temperatura (aferição/controle) e condições (manuseio adequado dos equipamentos para o acondicionamento, distribuição e transporte, sem risco de contaminação) determinados pela Contratante para os alimentos transportados estão sendo obedecidos, consonantes com a legislação vigente e POP especifico? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-**  **B5** | **Supervisão**: O Encarregado de Cozinha e Restaurante exerce sua função adequadamente na etapa de recepção das preparações? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **2-**  **B6** | **Porcionamento das preparações**: A porção das preparações distribuídas aos usuários está de acordo com o determinado pela Contratante? | 0  1  3 |

**Grupo 3 – Gerenciamento DAS ATIVIDADES**

1. **Supervisão Administrativa:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3-A1** | **Supervisão Geral:** A Contratada executa visitas de supervisão periódicas para avaliar o gerenciamento realizado pelo supervisor da Unidade, orientando e corrigindo falhas, quando necessário? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-A2** | **Supervisão Local:** Os lideres e encarregados responsáveis pela Unidade supervisionam todas as atividades desenvolvidas pela equipe, orientando e corrigindo falhas, quando necessário? | 0  1  3 |

1. **Supervisão das Atividades Operacionais:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3-B1** | **Programa de capacitação**: A Contratada possui e cumpre cronograma de capacitação da equipe? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-B2** | **Relatório e acompanhamento de equipamentos e utensílios danificados:** A Contratada acompanha e emite relatório mensal, através do Coordenador, sobre a qualidade e a obsolescência dos equipamentos, mobiliário e utensílios da unidade, e possíveis danos e prejuízos causados por funcionários da Contratada, a fim de que sejam sanadas? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-B3** | **Reposição de equipamentos, utensílios e mobiliário danificados:** A Contratada realiza a manutenção ou a substituição dos equipamentos, utensílios e mobiliário danificado por outros novos, idênticos ou similares, em razão de prejuízo ou dano causado por funcionários da Contratada, embasado em relatório do Coordenador de Operações e Manutenção à Contratante? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-B4** | **Desenvolvimento de todas as rotinas de produção**: A Contratada registra, controla e divulga todas as rotinas de produção e atividades relacionadas detalhadamente, consonante com Manual de Boas Praticas, POP específicos e legislação vigente ? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-B5** | **Informação e iniciativa de solução corretiva de problemas**: A Contratada identifica problemas na prestação do serviço de maneira eficiente, em caráter definitivo e/ou emergencial, e propõem medidas corretivas para sua efetiva solução, registrados em relatórios e pareceres direcionados ao Contratante? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-B6** | **Informação e iniciativa de solução preventiva de problemas**: A Contratada identifica problemas na prestação do serviço de maneira prévia, e propõe medidas preventivas para sua efetiva solução ou que evite incidências, registrados em relatórios e pareceres direcionados ao Contratante? | 0  1  3 |
|  |  |  |

1. **Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3-C1** | **Cumprimento das obrigações trabalhistas**: A Contratada cumpre as obrigações trabalhistas descritas na legislação vigente e acordo, convenção e dissídio coletivo? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-C2** | **Realização de exames periódicos de saúde:** A Contratada comprova a realização de exames periódicos de saúde de seus funcionários de acordo com as normas vigentes? | 0  1  3 |
|  |  |  |
| **3-C1** | **Concessão adequada e tempestiva dos benefícios:** A Contratada cumpre os compromissos assumidos relativos a benefícios que constam no Termo de Referência (plano de saúde, até 4 (quatro) passagens no vale-transporte, ticket-refeição),de maneira plena, integral, regular e nas datascertas? | 0  1  3 |