ANEXO II C - INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

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

Grupo 1 – DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

A. 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 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 e mantidos na temperatura correta)?	0 1 3
1-A3	**Cumprimento dos procedimentos do MBP**: Ocorre o cumprimento 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 do contrato 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**: É realizada, diariamente, de forma adequada, a coleta e o armazenamento por 72 horas de todas as amostras das preparações?	0 1 3
1-A7	**Divulgação do cardápio**: Semanalmente, o cardápio impresso é afixado, em local visível, com os respectivos valores calóricos?	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)?	0 1 3
1-A9	**Abastecimento de material de higiene pessoal:** A Contratada disponibiliza, diariamente, esses materiais nos vestiários, banheiros e lavatórios da cozinha e refeitório?	0 1 3

B. Mão-de-obra:

1-B1	**Qualificação**: Os funcionários são qualificados e exercem as atividades específicas da função, conforme descrito no Caderno de	0 1

	Especificações Técnicas?	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**: 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 adequados às tarefas que executam?	0 1 3
1-B5	**Identificação**: 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

A. Avaliação Qualitativa e Quantitativa das Refeições:

2-A1	**Qualidade dos gêneros alimentícios:** Os gêneros e produtos alimentícios adquiridos obedecem ao Padrão de Identidade e Qualidade (PIQ) estabelecido no Caderno de Especificações Técnicas?	0 1 3
2-A2	**Quantidade programada**: O quantitativo das refeições obedece à programação previamente acordada com a Contratante?	0 1 3
2-A3	**Aspectos higiênico-sanitários da manipulação:** O processo de manipulação das preparações encontra-se dentro dos padrões higiênico-sanitários, conforme legislação vigente?	0 1 3
2-A4	**Tempo e temperatura de manutenção das preparações**: Os critérios de tempo e temperatura descritos no Caderno de Especificações Técnicas estão sendo obedecidos?	0 1 3
2-A5	**Características sensoriais:** As preparações oferecidas encontram-se dentro dos padrões exigidos/estabelecidos de apresentação, sabor, textura, odor e cor?	0 1 3

2-A6	**Técnicas de preparo**: As preparações estão de acordo com as informações descritas na ficha técnica apresentada?	0 1 3

B. Avaliação da Distribuição das Refeições:

2-B1	**Porcionamento das preparações**: A porção das preparações distribuída aos usuários está de acordo com o estabelecido no Caderno de Especificações Técnicas?	0 1 3
2-B2	**Quantidade de utensílios**: A quantidade de utensílios disponíveis para distribuição e consumo das refeições é suficiente para não causar interrupção no atendimento?	0 1 3
2-B3	**Padronização do cardápio:** O cardápio é mantido, sem alterações, desde o inicio da distribuição até o final da mesma?	0 1 3

Grupo 3 – GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES

A. Supervisão Administrativa:

3-A1	**Supervisão Geral:** A Contratada executa visitas de supervisão periódicas para avaliar o gerenciamento realizado pelo nutricionista da Unidade, orientando e corrigindo falhas, quando necessário?	0 1 3
3-A2	**Supervisão Local:** O(s) nutricionista(s) responsável(is) pela Unidade supervisiona(m) todas as atividades desenvolvidas pela equipe, orientando e corrigindo falhas, quando necessário?	0 1 3

B. Supervisão das Atividades Operacionais:

3-B1	**Capacitação**: A Contratada possui e cumpre cronograma de capacitação da equipe?	0 1 3
3-B2	**Inventário de utensílios:** A Contratada realiza o inventário mensal de utensílios e o apresenta à Contratante, até o 10º dia do mês posterior?	0 1 3
3-B3	**Inventário de equipamentos e mobiliário:** A Contratada realiza o inventário mensal de equipamentos e mobiliário e o apresenta à Contratante, até o 10º dia do mês posterior?	0 1 3
3-B4	**Reposição de utensílios**: A Contratada realiza a reposição dos utensílios em até 20 dias após a apresentação do inventário mensal?	0 1 3
3-B5	**Manutenção preventiva**: A Contratada realiza manutenção preventiva de equipamentos, seguindo o cronograma previamente apresentado?	0 1 3

3-B6	**Manutenção corretiva**: A Contratada realiza manutenção corretiva de equipamentos no tempo máximo de 48 horas após a constatação do fato?	0 1 3
3-B7	**Controle de vetores e pragas:** A Contratada realiza procedimentos de desinsetização, desratização e dizimação de pragas no intervalo estipulado em legislação vigente e sempre que solicitado pela Contratante?	0 1 3

C. Saúde, salários, benefícios e obrigações trabalhistas:

3-C1	**Cumprimento das obrigações trabalhistas**: A Contratada cumpre as obrigações trabalhistas descritas no Caderno de Especificações Técnicas?	0 1 3
3-C2	**Controle de saúde dos funcionários:** A Contratada comprova a realização de exames periódicos de saúde de seus funcionários de acordo com as normas vigentes?	0 1 3