# MODELO DE AVALIAÇÃO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

**1 – INTRODUÇÃO**

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços de nutrição e alimentação, para avaliação da operacionalização e desenvolvimento de todas as atividades para o fornecimento de refeições destinadas aos alunos do Ensino técnico integrado ao médio – ETIM e exclusivamente os alunos do ensino médio matutino que cursam concomitantemente o ensino modular no período da tarde do Centro Paula Souza.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas diariamente pela unidade escolar e respectiva equipe responsável pela fiscalização/ controle da execução da prestação de serviços de nutrição e alimentação, gerando relatórios mensais da prestação de serviços de nutrição e alimentação executado, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

**2 - OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho da prestação de serviços de nutrição e alimentação prestados pela Contratada na execução dos contratos da prestação de serviços de nutrição e alimentação a adolescentes sob tutela do Estado, tendo como referência o memorial descritivo e o contrato.

**3 – PARÂMETROS**

3.1. A avaliação da Contratada na qualidade da prestação de serviços de nutrição e alimentação será realizada por meio de análise dos seguintes aspectos:

a) Quanto ao transporte;

b) Quanto à entrega;

c) Quanto à distribuição;

d) Quanto à finalização;

**4 - Avaliação realizada pela unidade escolar**

A “Avaliação de Qualidade do Fornecimento de Refeição”, será realizada através do preenchimento de informações diárias por sistema próprio do Centro Paula Souza – CPS, disponível online, com senhas próprias para cada unidade escolar atendida, devendo ser atribuídos os valores 5 (cinco) – atende; 4 (quatro) - atende com falhas; 3 (três) - atende com faltas; 2 (dois) - não atende; 1 (um) - não se aplica e 0 (zero) - não avaliado, para cada item avaliado, correspondente aos conceitos respectivamente.

**4.1 Pontuação a ser utilizada em todos os itens avaliados pela unidade escolar**

As avaliações diárias devem ser preenchidas pela unidade escolar, atribuindo-se os valores de 0 a 5 nos campos, sendo que deixando em branco será registrado o 0 (zero) que indica não avaliado para o respectivo item. Para atribuir os valores será utilizada a seguinte referência:

5 – ATENDE: quando o item considerado estiver plenamente atendido - O OBJETIVO FINAL FOI ALCANÇADO.

4 - ATENDE COM FALHAS: quando o item considerado tiver sido atendido, mas existirem pequenas falhas nada ou pouco comprometedoras, ou seja, podem e devem ser corrigidas, mas não prejudicam significativamente o resultado final. Ex: sempre é servido alface ou um tipo único de fruta, ou houve uma pequena falha ou também no caso de atraso. A indicação da falha sugere necessidade de maior variedade ou de alguma correção ou aperfeiçoamento para garantir a qualidade da refeição - O OBJETIVO FINAL FOI ATINGIDO, PODENDO SER MELHORADO, APERFEIÇOADO.

3 - ATENDE COM FALTAS: quando o item considerado foi atendido parcialmente ou com faltas que em parte comprometeram o alcance total do objetivo final. Ex: faltou sobremesa, ou a proteína foi servida em porção muito pequena, ou faltou algum tipo de equipamento ou utensílio ou ainda, faltou algum item ou refeição para parte dos alunos - O OBJETIVO FINAL FOI ATINGIDO PARCIALMENTE, POIS HOUVE FALTA DE ALGO E DEVE SER MELHORADO.

2 - NÃO ATENDE: quando algo considerado grave impede que a refeição seja utilizada e servida. Ex: comida estragada, falta de um dos itens do cardápio para todos os alunos, comida não servida por alguma razão de responsabilidade da empresa - O OBJETIVO FINAL NÃO FOI ATINGIDO.

1 -NÃO SE APLICA: quando não cabe a avaliação, em função do contrato ou do tipo de alimento servido. Ex: se a comida é recebida já preparada na escola, o item preparo não se aplica e deve ser avaliado se houver visita no local do preparo. Se a comida é preparada na escola, não se aplicará o item transporte - atribuir a nota 1-um - NÃO EXISTE OBJETIVO A SER AVALIADO.

0 - NÃO AVALIADO: quando por alguma razão o item em questão não foi observado ou avaliado. Neste caso atribuir a nota 0 (zero) e registrar justificativa na observação - POR ALGUMA RAZÃO O ITEM NÃO FOI AVALIADO.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1 (um)  ponto | 0 (zero) pontos |

**4.2 Condições complementares**

4.2.1 Na impossibilidade de se avaliar determinado item por qual que razão, será considerada como atendido plenamente, ou seja, atribuindo nota máxima no item para efeitos de pontuação para desconto.

4.2.2 Quando atribuídas as notas de 4 (quatro) a 2 (dois), a Unidade responsável deverá notificar a Contratada por instrumento próprio para este fim, encaminhando cópia do mesmo para o responsável no CPS, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.2.3. A Contratada poderá solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato.

4.2.4. O não atendimento pleno ao Edital e seus anexos cumulativamente poderá implicar em desconto do total mensal a ser pago, conforme critérios explicitados neste adendo.

4.2.5. Caso a Unidade escolar informe o conceito não avaliado e/ou não se aplica, para efeito de cálculo da pontuação - percentual total da contratada, será considerado como item atendido, ou seja, pontuação máxima para o item.

4.2.6. Na impossibilidade de utilização do Sistema próprio CPS, os registros e cálculos deverão ser realizados pela unidade escolar da seguinte maneira:

* **Diariamente**: a equipe responsável da unidade escolar marca uma célula por linha de cada parâmetro avaliado (item 7.1).
* **Mensalmente**: a equipe responsável da unidade escolar indica a quantidade de vezes que a pontuação foi obtida no item – linha (item 7.2)

**5 – RESPONSABILIDADES**

**Equipe Responsável**

Pessoal indicado pela Direção da unidade escolar que é responsável pela Avaliação diária da prestação de serviços de nutrição e alimentação da Contratada e encaminhamento ao Gestor do Contrato de toda documentação, utilizando-se da Avaliação gerada pelo Sistema, juntamente com as justificativas (quando for o caso), para os itens avaliados com notas de 4 (quatro) a 2 (dois).

**Gestor do Contrato**

* Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;
* Responsável pela aplicação de advertência à Contratada e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente do CPS;
* Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada;
* Dar publicidade, em local visível e acessível à comunidade escolar, as providências tomadas pela unidade escolar em relação às ocorrências com a alimentação transportada: notificações, advertências, entre outros.
* Avaliar os aspectos constantes deste instrumento de acordo com o Sistema.

**5.1 PENALIDADES**

* **Fator de desconto da Fatura (item 7.2.2)**
* **Advertência:** na ocorrência de notas de 4 (quatro) a 2 (dois), avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, no período do mês da avaliação, em quaisquer dos aspectos, a Contratada poderá sofrer advertência por escrito, após considerações do gestor do contrato e juntadas cópias das avaliações realizadas no período.
* **Multa:** na ocorrência de notas de 4 (quatro) a 2 (dois) por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, no período de 2(dois) meses de avaliações, em quaisquer dos aspectos, a Contratada poderá sofrer multa, segundo cláusula específica do Termo de Contrato, após considerações do Gestor do Contrato.
* **Sanções:** aplicar a penalidade se for o caso, em conformidade com a Resolução CC. 52/05.

**6 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

6.1. Cabe a cada Unidade, por meio da equipe responsável e com base na Avaliação de Qualidade do Fornecimento da Refeição, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando no Sistema as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

6.2 . A Avaliação diária da unidade escolar registrada no Sistema, consolidará o resultado representados em pontos, que totalizados refletirão a avaliação mensal do fornecimento pela empresa contratada.

6.3. No final do mês de apuração, a equipe responsável deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, a Avaliação mensal de Qualidade do Fornecimento de Refeição gerada pelo sistema no período, para o Gestor do Contrato.

6.4 . Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, encaminhar 1 (uma) via para a Contratada, da Avaliação da prestação de serviços de nutrição e alimentação que retrata a síntese das avaliações diárias e poderão ser geradas pelo Sistema durante este período (item 7.2.1).

6.5. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a Defesa Prévia à Contratada, além de promover o desconto correspondente ao valor total das refeições servidas no período se for o caso.

**7 – Avaliação de Qualidade do Fornecimento**

7.1. Avaliação da Qualidade da prestação de serviços de nutrição e alimentação preenchida diariamente pela unidade escolar

A metodologia adotada neste contrato é realizada através do Sistema de Avaliação de Desempenho, que consiste na ponderação individual diária de parâmetros dos quesitos de qualidade do fornecimento, através dos quais são aferidos os resultados que servirão de subsídios para a avaliação mensal de desempenho, obtidos na prestação do fornecimento e os descontos cabíveis.

Conforme exposto, a avaliação diária de desempenho preenchida pela unidade escolar no Sistema, de que trata este documento deve ser processada com os seguintes fatores de pontuação:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1 (um) pontos | 0 (zero) pontos |

Serão avaliadas as seguintes variáveis gerenciais:

1. **Quanto ao transporte**: referente aos veículos que transportam à alimentação:

a) adequação do veículo: Veículo (s) próprio (s) para transporte de alimentos adequados no que diz respeito ao espaço necessário, com área de alimentos devidamente isolada e exclusiva, capaz de acolher os pallets, hotbox ou similares na quantidade necessária e posicionamento adequado.

b) higiene no transporte: Higiene dos equipamentos e veículos de transporte de alimentos tanto interna como externamente, sem objetos e materiais estranhos, livre de odores indesejáveis, de umidade inadequada e com o isolamento necessário que garanta a impossibilidade de contaminações e com capacidade de manter estáveis as temperaturas dos alimentos durante o transporte;

c) segurança no transporte: Segurança no acondicionamento dos alimentos nos veículos de transporte de alimentos com os recipientes devidamente fixados e sem riscos de tombamentos, transbordamento, danificações, contaminação ou desagregação dos alimentos transportados, sem sobrecargas ou alocação fora da área específica de transporte.

d) certificações obrigatórias: Veículo e condutores devidamente certificados, atendendo à legislação própria e específica para o transporte de alimentos perecíveis e processados para consumo imediato.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parâmetro avaliado – Quanto ao transporte** | **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1(um)  pontos | 0 (zero) pontos |
| Adequação do veículo |  |  |  |  |  |  |
| Higiene no transporte |  |  |  |  |  |  |
| Segurança no transporte |  |  |  |  |  |  |
| Certificações obrigatórias |  |  |  |  |  |  |

1. **Quanto à entrega**: verificar no momento do recebimento da alimentação:

a. Pontualidade: Pontualidade da entrega, sendo esta realizada dentro dos prazos de tolerância devidamente combinados, nos horários definidos conforme o tipo de refeição oferecida.

b. Pessoal na entrega: Pessoal devidamente trajado e quantitativamente suficiente no momento da entrega, de forma a viabilizar a alocação dos alimentos no local previsto, nas embalagens adequadas e no horário previsto.

c. Temperatura de recepção: Temperatura dos alimentos adequada no momento da recepção utilizando como referência o máximo de 10ºC para saladas e frutas manipuladas, e o mínimo de 60ºC para alimentos quentes, sempre devidamente acondicionados e considerando o momento da chegada e da distribuição. Todos os recipientes/cubas devem ser mensurados.

d. Acondicionamento dos alimentos: Alimentos recebidos de forma devidamente acondicionada alimentos acondicionados nas embalagens e recipientes adequados (hotbox ou similares) para a manutenção até o momento da distribuição e também para o momento e forma de distribuição, considerando o tipo de alimento, de refeição e a quantidade a ser distribuída e tempo disponível para tanto.

e. Cardápio suficiente na entrega: Todos os componentes do cardápio entregues nas quantidades adequadas conforme previsto, considerando a quantidade suficiente em todos os tipos de alimentos que compõem o cardápio, sendo a quantidade de alimentos adequados para consumo na entrega. AVALIAR VISUALMENTE PELO NÚMERO DE RECIPIENTES DE TRASNPORTE.

f. Cardápio correto na entrega: Alimentos entregues na diversidade prevista no cardápio completo, considerando todas as categorias e a diversidade proposta, em quantidade suficiente para a totalidade das refeições previstas no cardápio aprovado pelo CPS. Substituições de itens podem ser aceitas somente quando autorizadas pelo CPS, caso contrário considerar 4 (atende com falhas).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parâmetro Avaliado -quanto à entrega** | **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1 (um) ponto | 0 (zero) ponto |
| Pontualidade |  |  |  |  |  |  |
| Pessoal na entrega |  |  |  |  |  |  |
| Temperatura de recepção |  |  |  |  |  |  |
| Acondicionamento dos alimentos |  |  |  |  |  |  |
| Cardápio suficiente na entrega |  |  |  |  |  |  |
| Cardápio correto na entrega |  |  |  |  |  |  |

1. **Quanto à distribuição**: verificar durante a distribuição de refeição aos alunos:

a. Pessoal – quantidade e trajes: Pessoal que serve devidamente trajados para tanto, com uniforme completo e em número suficiente, considerando o tipo de refeição, o número a ser servido e o tempo disponível para tanto.

b. Temperatura adequada: Alimento servido na temperatura adequada em todas as cubas, de acordo com o tipo de alimento permanecendo na faixa prevista do começo ao final do serviço. Utilizar como referência o máximo de 10ºC para saladas e frutas manipuladas, e o mínimo de 60ºC para alimentos quentes, sempre devidamente acondicionados e considerando o momento da chegada e da distribuição. Todos os recipientes/cubas devem ser mensurados.

c. Equipamentos para servir: Balcão térmico e refrigerado entre outros, de acordo com o contratado, aptos a manterem as temperaturas adequadas dos alimentos servidos, todos em boas condições de conservação, uso e higiene, também nas quantidades adequadas para servir o cardápio na quantidade e tempo suficientes conforme a previsão.

d. Utensílios para servir: Pratos, talheres de mesa, talheres de servir, de acordo com o contratado, adequadas aos alimentos servidos, todos em boas condições de conservação, uso e higiene, também nas quantidades adequadas para servir o cardápio na quantidade e tempo suficientes conforme a previsão.

e. Descartáveis: potes com tampa, copos, talheres de sobremesa, pratos, guardanapos, entre outros nas quantidades adequadas para servir frutas ou sobremesa a base de frutas, conforme o cardápio.

f. Qualidade da refeição servida: Avaliação final da qualidade da refeição servida, considerando a diversidade, apresentação, higiene, ausência de agentes (físico, químico ou biológico) e também as características sensoriais (aparência/apresentação, odor, cor, consistência/textura) no momento em que a refeição estará efetivamente à disposição dos alunos (ao servir).

g. Porção individual suficiente e Total servido suficiente: Porção individual e Quantidade total de porções servidas adequadamente, de acordo com as medidas caseiras e porções estabelecidas no cardápio aprovado CPS e ainda, conforme a quantidade requisitada pela unidade.

h. Amostragem (coleta): **Funcionários da empresa fizeram a amostragem dos alimentos servidos,** conforme as normas previstas na legislação e no manual de boas práticas, sendo mantidas sob refrigeração por 72 horas **na escola**, contendo todos os alimentos servidos.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parâmetro Avaliado – Quanto à distribuição** | **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1(um)  pontos | 0 (zero) pontos |
| Pessoal – quantidade e trajes |  |  |  |  |  |  |
| Temperatura adequada |  |  |  |  |  |  |
| Equipamentos para servir |  |  |  |  |  |  |
| Utensílios para servir |  |  |  |  |  |  |
| Descartáveis |  |  |  |  |  |  |
| Qualidade da refeição servida |  |  |  |  |  |  |
| Porção individual suficiente/ Total servido suficiente |  |  |  |  |  |  |
| Amostragem |  |  |  |  |  |  |

1. **Quanto à finalização**: pós distribuição:

a. Higienização do local: Local onde foi servido foi mantido e deixado limpo e higienizado**,** sem restos de comida, gorduras papéis ou outro tipo de sujeira decorrente do processo de distribuição e consumo dos alimentos. Considerar durante a distribuição e depois do término desta.

b. Organização do local: Mobiliário recolocado no local, ou mantido organizado, como encontrado no momento anterior ao de servir a refeição considerada.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parâmetro Avaliado – Quanto à finalização** | **Atende** | **Atende com falhas** | **Atende com faltas** | **Não atende** | **Não se aplica** | **Não avaliado** |
| 5 (cinco) pontos | 4 (quatro) pontos | 3 (três) pontos | 2 (dois) pontos | 1(um)  pontos | 0 (zero) pontos |
| Higienização do local |  |  |  |  |  |  |
| Organização do local |  |  |  |  |  |  |

**7.2. Avaliação mensal de Qualidade do Fornecimento gerada pelo Sistema**

A Avaliação diária da unidade escolar produzirá o resultado representado em pontos, que totalizados refletirão a avaliação mensal da prestação de serviços de nutrição e alimentação pela CONTRATADA, obtida através da utilização da tabela constante do item 7.2.1. **Percentual Total Contratada obtido no mês.**

O percentual total obtido pela CONTRATADA será calculado à partir do conjunto de avaliações realizadas pela unidade escolar conforme segue:

**7.2.1** **Percentual Total Contratada obtido no mês**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidade:** | | | | **Empresa:** | | | | | | | | **Mês:** | |
| **Critérios Avaliados** | **Pontuação máxima possível** | | | **Pontuação obtida - Contratada** | | | | | | | | **Pontuação obtida** | **% máx** |
| Quantde avaliações (dias) | Conceito 3 (três) | Total (máx. 100%) | Atende- conceito 3 (três) | | Atende com falhas – conceito 2 (dois) | | Atende com faltas – conceito 1 (um) | | Não atende- conceito 0 (zero) | |
| N° dias | pontos | N° dias | pontos | N° | pontos | N° dias | pontos |
| Quanto ao transporte |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quanto à entrega |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quanto à distribuição |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Quanto à finalização |  | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Totais 🡪** | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Percentual Total da Contratada obtido no mês 🡪** | | | | | | | | | | | |

O percentual máximo considerado é de 100% (cem por cento), ou seja, quando o total de refeições receberam a pontuação máxima (3 – três). Este valor será utilizado como referência para embasar o percentual máximo, sendo que serão glosados os percentuais inferiores estipulados para cada faixa de desconto.

Assim, considerando o **Percentual Total da Contratada obtido no mês, a** glosa será avaliada e efetuada através da verificação do percentual de liberação da fatura a ser apresentada pela empresa contratada, conforme **a tabela constante no item 7.2.2 – Fator de desconto da Fatura**

**7.2.2. Fator de desconto da Fatura**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Percentual obtido** | **Fator de Desconto**  **da Fatura** |  |
|  | Entre 100 e 98 pontos | 0% |  |
|  | Entre 97,99 e 96 pontos | 5% |  |
|  | Igual ou Menor a 95,99 pontos | 10% |  |