



## **ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 02/2018/NUTRIÇÃO/DAS/PROEX/IFG**

### **FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DOS CONTRATOS PARA RESTAURANTE ESTUDANTIL**

#### **1. APRESENTAÇÃO**

A fiscalização é a atividade de acompanhamento e verificação da conformidade da execução do contrato em todo seu aspecto técnico e administrativo, de acordo com as disposições mencionadas no contrato e no termo de referência. Faz-se necessária a fiscalização uma vez que a Administração, ao contratar um serviço, delega à empresa apenas a sua execução, continuando a ser a titular do mesmo, tendo a responsabilidade pela qualidade dessa prestação.

Considerando as especificidades do serviço de alimentação e nutrição, é importante que a fiscalização dos contratos entre os câmpus e as empresas fornecedoras de alimentação no restaurante estudantil, seja realizada por uma equipe de fiscalização. Essa orientação tem o objetivo de garantir que a fiscalização administrativa e técnica sejam, cada uma, realizadas por servidores diferentes, como forma de não sobrecarregar a atividade de fiscalização, e garantir o pleno acompanhamento do serviço.

Considerando a importância dos restaurantes estudantis no Instituto Federal de Goiás (IFG), essa orientação tem como objetivo descrever a rotina de fiscalização técnica do serviço de alimentação e nutrição prestado pelas empresas contratadas, no sentido de assegurar o pleno atendimento aos usuários de um serviço de qualidade, principalmente nos aspectos relativos à Segurança Alimentar e Nutricional. Destacamos que este documento está voltado à fiscalização técnica, os procedimentos de gestão e fiscalização administrativa de contratos deverão seguir ao orientado na Portaria nº 1.157, de 30 de maio de 2016 do IFG.

#### **2. PROCEDIMENTOS INICIAIS**



## **2.1 Solicitar para a empresa contratada a indicação do preposto**

2.1.1 O setor requisitante do serviço de alimentação e nutrição do Câmpus deverá solicitar a indicação formal do preposto do contrato por meio de Ofício. O documento de indicação expedido pela empresa deverá constar expressamente os poderes e deveres do preposto em relação à execução do objeto.

2.1.2 O preposto deverá estar disponível diariamente no restaurante estudantil e tem amplos poderes para resolução das situações que surgirem no decorrer da prestação do serviço.

## **2.2 Indicação do gestor e fiscais do contrato (de acordo com a IN-5/2017):**

2.2.1 O setor requisitante do serviço de alimentação e nutrição do Câmpus deverá indicar:

- a) 1 gestor do contrato;
- b) 1 fiscal administrativo e 1 substituto ou equipe de fiscalização do contrato, e;
- c) 1 fiscal técnico e 1 substituto ou equipe de fiscalização do contrato.

2.2.2 O fiscal substituto atuará como fiscal do contrato nas ausências e nos impedimentos eventuais e regulamentares do titular.

2.2.3 A indicação deverá ser realizada por edição de portaria e os servidores designados deverão ser comunicados formalmente sobre a indicação e suas respectivas atribuições antes da formalização do ato de designação (publicação da portaria).

2.2.4 Na indicação de servidor, deve ser considerada a compatibilidade com as atribuições do cargo, a complexidade da fiscalização, o quantitativo de contratos por servidor e a sua capacidade para o desempenho das atividades.

2.2.5 Nos casos de atraso ou falta de indicação, de desligamento ou afastamento extemporâneo e definitivo do gestor ou fiscais e seus substitutos, até que seja providenciada a indicação, a competência de suas atribuições caberá ao responsável pela indicação.

2.2.6 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, de acordo com as disposições abaixo (redação retirada da IN-5/2017):



I - Gestão da Execução do Contrato: é a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa, setorial e pelo público usuário, bem como dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvam a prorrogação, alteração, reequilíbrio, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção dos contratos, dentre outros;

II - Fiscalização Técnica: é o acompanhamento com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, qualidade, tempo e modo da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de desempenho estipulados no ato convocatório, para efeito de pagamento conforme o resultado, podendo ser auxiliado pela fiscalização e pelo público usuário;

III - Fiscalização Administrativa: é o acompanhamento dos aspectos administrativos da execução dos serviços nos contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como quanto às providências tempestivas nos casos de inadimplemento;

IV - Fiscalização pelo Público Usuário: é o acompanhamento da execução contratual por pesquisa de satisfação junto ao usuário, com o objetivo de aferir os resultados da prestação dos serviços, os recursos materiais e os procedimentos utilizados pela contratada, quando for o caso, ou outro fator determinante para a avaliação dos aspectos qualitativos do objeto.

### **3. PLANO DE FISCALIZACAO TÉCNICA**

#### **3.1 Elaboração do Plano de Fiscalização Técnica**

3.1.1 Após a indicação da equipe responsável pela fiscalização e gestão do contrato, esta deverá elaborar o Plano de Fiscalização Técnica. Trata-se de um documento que conste todas as atividades relativas à fiscalização e as medidas corretivas. Recomenda-se que seja aberta uma pasta de fiscalização técnica onde conste este plano bem como todos os materiais a serem



preenchidos e anexados no decorrer do contrato. Modelo do Plano de Fiscalização Técnica Anexo 1.

3.1.1 Realizar o estudo do Termo de Referência, para conhecimento das especificações técnicas exigidas no contrato;

3.1.2 Elaborar o cronograma de fiscalização técnica do contrato;

Responsáveis: Setor requisitante e fiscais do contrato

### **3.2 Reunião inicial do contrato**

3.2.1 Realizar juntamente com o fiscal administrativo, o relatório de vistoria do espaço onde funcionará o restaurante estudantil constando a quantidade de móveis e a descrição das características da sua estrutura física;

3.2.2 Realizar reunião com o preposto/ responsável pela empresa para a entrega do serviço e apresentação do plano de fiscalização do contrato e o cronograma de fiscalização. Essa reunião deverá ser registrada em ata;

Responsáveis: Setor requisitante, gestor e fiscais do contrato, nutricionistas da Proex.

### **3.3 Fiscalização periódica**

3.3.1 Realizar fiscalização semanal e semestral das especificações técnicas do Termo de Referência, por meio da aplicação do *checklist* para verificação da qualidade da prestação do serviço de alimentação (Anexo 2 e 3). Estes *checklists* trazem as especificações do serviço de acordo com o termo de referência e contrato administrativo de forma resumida.

3.3.2 Promover a avaliação do atendimento do Restaurante Estudantil, por meio da aplicação da pesquisa de satisfação com os Usuários do restaurante estudantil (anexo 4) e acolhimento dos Formulários de Críticas e Sugestões para o Restaurante Estudantil (anexo 5).

3.3.3 Realizar os encaminhamentos necessários para a resolução dos itens com baixa satisfação dos usuários e das críticas e sugestões recebidas;

3.3.4 A pesquisa de satisfação com os Usuários do restaurante estudantil está disponível na página dos restaurantes estudantis, no link <http://www.ifg.edu.br/component/content/article/64-ifg/pro-reitorias/extensao-proex/263-refeitorios?showall=&start=2>. O fiscal técnico deverá viabilizar essa aplicação.



3.3.5 O Formulário de Críticas e Sugestões para o Restaurante Estudantil deverá estar disponível na ouvidoria do câmpus ou na coordenação de assistência estudantil. Esse instrumento propiciará a fiscalização pelo público usuário.

3.3.6 A pesquisa de satisfação e o formulário de críticas estão previstos na portaria nº 1289, de 10 de junho de 2016 – Normas de funcionamento dos restaurantes estudantis e portaria nº 1290 de 10 de junho de 2016 – Normas de uso dos restaurantes estudantis.

### 3.4 Providências necessárias ao fiel cumprimento do contrato

**1º PASSO:** Aplicar o *checklist* semanal e semestral em anexo 2, 3 e 7 e reunir resultados das pesquisas de satisfação (anexo 4) e formulários de críticas e sugestões (anexo 5)



**2º PASSO:** Se houver irregularidade: Aplicar a advertência à empresa estipulando um prazo compatível e acordado entre as partes para que sejam realizadas as devidas correções.

Preencher Termo de Ocorrência Anexo 6.



**3º PASSO:** Se a irregularidade persistir após o prazo para correção: Aplicar o desconto de 0,5% sobre o valor mensal executado, com desconto na fatura.



**4º PASSO:** Se a irregularidade persistir após o desconto: Aplicar as demais penalidades previstas no contrato.

3.4.1 A advertência e o desconto deverão ser informados para o fiscal administrativo e para a gerência administrativa do câmpus, por meio do termo de ocorrência (anexo 6), cópia da advertência e a solicitação do desconto.

3.4.2 Informar formalmente as ocorrências ou sanções ao contratado para correção das irregularidades detectadas.

3.4.3 Acompanhar e registrar em relatório as soluções dadas pela empresa;



3.4.4 Construir semestralmente o Relatórios de Acompanhamento de Contrato (anexo 7) e encaminhar ao e-mail [restaurante@ifg.edu.br](mailto:restaurante@ifg.edu.br) ou disponibilizar via web pelo gmail [nutricaoifg@gmail.com](mailto:nutricaoifg@gmail.com). Este relatório deverá ser construído baseando-se em todos os Check lists semanais e semestrais preenchidos no período, bem como nos resultados das pesquisas de satisfação e dos formulários de críticas e sugestões preenchidos pelos usuários e ainda nos resultados obtidos nos termos de ocorrência.

Responsáveis: Fiscal técnico, fiscal administrativo e gestor do contrato.

Frequência: semestral

### **3.5. Providências na finalização do contrato para continuidade do serviço**

3.5.1. Notificar o contratado sobre a prorrogação do contrato, quando a prorrogação for de interesse da administração, com antecedência mínima de 120 dias, inclusive citando a manutenção das cláusulas contratuais e sugerindo eventuais alterações. Caso a empresa manifeste interesse na renovação, o gestor deverá encaminhar a renovação.

3.5.2 Caso não seja interesse do câmpus ou a empresa manifeste contrária a renovação do contrato, o fato deverá ser informado à Administração e à equipe de nutrição da Proex, e nesse caso, os câmpus deverão iniciar imediatamente os procedimentos licitatórios para substituição do contrato em vigor. A nova licitação deverá ocorrer com antecedência mínima de 90 dias, de forma a não interromper o serviço de alimentação, o que causaria prejuízo ao estudante.

Responsáveis: Fiscal técnico, fiscal administrativo e gestor do contrato.

Frequência: 4 meses antes do vencimento do contrato.

### **Orientações adicionais:**

1. Devem ser evitadas ordens diretas da Administração dirigidas aos terceirizados. As solicitações de adequação devem ser dirigidas ao preposto da empresa. Da mesma forma, eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados devem ser dirigidas ao preposto.



## ANEXO 1 - PLANO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

### 1. DADOS DO CONTRATO

- 1.1 Objeto do contrato
- 1.2 Portaria de fiscalização
- 1.3 Ofício de nomeação de preposto

### 2. REUNIÃO INICIAL

- 2.1 Data e lista de presença
- 2.2 Ata da reunião

### 3. CRONOGRAMA DE FISCALIZAÇÃO

| Atividade                                       | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Estudo do Termo de Referência e contrato        |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Reunião inicial                                 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Fiscalização semanal                            |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Fiscalização semestral                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Pesquisa de satisfação                          |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Relatório de Fiscalização                       |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Notificação sobre a prorrogação do contrato     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Procedimentos de renovação e reajuste de preços |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Construção de novo processo de contratação      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

### 4. ANEXOS

Anexar a seguir a portaria de nomeação de gestão e fiscalização, ofício de nomeação de preposto, a ata da reunião inicial, todos os check lists semanais e semestrais preenchidos, resultados das pesquisas de satisfação, formulários de críticas e sugestões, termos de ocorrências e relatórios de acompanhamento de contrato.



## ANEXO 2 - CHECKLIST SEMANAL

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ Horário: \_\_\_\_:\_\_\_\_

Refeição avaliada: ( ) Café-da-manhã ( ) Almoço ( ) Lanche noturno

|      |   | SIM | NÃO | Não aplica |
|------|---|-----|-----|------------|
| 1    | <b>CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DO RESTAURANTE</b>  |     |     |            |
| 1.1  | A área cedida do restaurante é utilizada somente para o preparo e distribuição de refeições, conforme termo de referência.                                |     |     |            |
| 1.2  | Existem extintores de incêndio em local apropriado e acessível, dentro do prazo de validade e em quantidade suficiente, conforme NR 23.                   |     |     |            |
| 1.3  | O refeitório possui mesas e cadeiras no quantitativo disponibilizado pelo câmpus.   |     |     |            |
| 1.4  | O Restaurante está funcionando nos dias e horários acordados entre a empresa e o câmpus, sem atrasos e/ou não atendimento.                                |     |     |            |
| 1.5  | O restaurante não comercializa bebidas alcoólicas e cigarros ou outros produtos não citados no termo de referência.                                       |     |     |            |
| 1.6  | O acesso ao restaurante é controlado pela empresa contratada.   |     |     |            |
| 1.7  | O restaurante está fornecendo diariamente: Lanche de intervalo, almoço e lanche noturno.  |     |     |            |
| 1.8  | O tempo de espera para servir o alimento (tempo de fila) é compatível ao bom funcionamento do serviço.  |     |     |            |
| 1.9  | São dispostas bandejas em polietileno para o usuário apoiar o prato.  |     |     |            |
| 1.10 | Os pratos para servir a refeição são de vidro e/ou porcelana.   |     |     |            |
| 1.11 | Os pratos estão em bom estado de conservação, sem trincas, arranhados e descascados.  |     |     |            |
| 1.12 | Os talhares (garfos, facas e colheres) para a realização das refeições são de aço inoxidável e estão em bom estado de conservação.                        |     |     |            |
| 1.13 | Os pratos, talheres e bandejas estão dispostos em local acessível e em quantidade suficiente ao número de usuários.                                       |     |     |            |
| 1.14 | É disposta água mineral ou purificada por sistema de filtração por membrana em local acessível no refeitório, para o consumo dos usuários do restaurante. |     |     |            |
| 1.15 | Os copos descartáveis (200 mL) estão dispostos em local acessível para a distribuição do refresco.  |     |     |            |
| 1.16 | As refeições quentes são distribuídas em balcões com  |     |     |            |





|          |   |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|
|          | aquecimento tipo banho-maria ou a seco funcionando e em bom estado de conservação e higiene.  |  |  |  |
| 1.17     | As refeições frias são distribuídas em balcões refrigerados em bom estado de conservação e higiene.   |  |  |  |
| 1.18     | As refeições permanecem dispostas à clientela, no balcão de distribuição, por, no mínimo duas horas para cada refeição (lanche de intervalo, almoço e lanche noturno).                        |  |  |  |
| 1.19     | As refeições apresentam boa aparência durante todo o tempo de exposição para consumo.   |  |  |  |
| 1.20     | O refresco é distribuído em distribuidores de líquidos acessíveis aos usuários e em bom estado de conservação e higiene.  |  |  |  |
| 1.21     | São dispostos para o usuário durante as refeições: azeite, vinagre, sal em sachê, farinhas, pimenta, palito em sachê, açúcar, guardanapo e adoçante em local acessível.                       |  |  |  |
| 1.22     | São disponibilizadas embalagem descartável para a distribuição de refeições aos usuários que levarão a refeição para serem consumidas em outro horário/local.                                 |  |  |  |
| <b>2</b> | <b>QUADRO DE PESSOAL</b>  |  |  |  |
| 2.1      | Os empregados apresentam bom comportamento, agilidade e presteza no atendimento ao usuário.   |  |  |  |
| 2.2      | Os empregados estão uniformizados (sapato antiderrapante fechado, jaleco/avental, touca) e apresentam um bom aspecto de higiene pessoal (sem barbas, unhas compridas e/ou pintadas, adornos). |  |  |  |
|          | Existe um funcionário designado como preposto da empresa.   |  |  |  |
| 2.3      | Existe um empregado responsável exclusivamente pela coleta do pagamento das refeições na entrada do restaurante.  |  |  |  |
| 2.4      | O nutricionista responsável técnico acompanha os processos da produção de forma satisfatória, é prestativo e está presente na maior parte das visitas técnicas.                               |  |  |  |
| 2.5      | As preparações são porcionadas por funcionários em número suficiente à demanda de distribuição das refeições, ou seja, sem gerar a lentidão das filas.  |  |  |  |
| 2.6      | Existe/Existem funcionários responsáveis exclusivamente pela limpeza do restaurante estudantil, o (os) qual(is) não manipula(m) alimentos.  |  |  |  |
| <b>3</b> | <b>CARDÁPIO</b>   |  |  |  |
| 3.1      | A empresa submeteu o cardápio à análise da equipe de nutrição.  |  |  |  |
| 3.2      | O cardápio semanal (café-da-manhã, almoço, lanche da tarde e lanche noturno) está afixado na entrada do refeitório.   |  |  |  |
| 3.3      | O cardápio afixado na entrada do refeitório é idêntico ao cardápio aprovado pela equipe de nutrição do IFG.   |  |  |  |
| 3.4      | As refeições oferecidas no restaurante estão de acordo  |  |  |  |



|      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
|      | com o que o cardápio aprovado e afixado informa.   |  |  |  |
| 3.5  | O acompanhamento (arroz e feijão) e a salada não são porcionados, podendo os usuários servir essas preparações livremente.   |  |  |  |
| 3.6  | O porcionamento dos itens do almoço está de acordo com a quantidade estabelecida pelo Termo de Referencia (guarnição: 100g; carne ou prato vegetariano: 100 g sem ossos; sobremesa: 100 g da fruta ou 1 fruta inteira; refresco: 200 mL).                  |  |  |  |
| 3.7  | O porcionamento dos itens do lanche de intervalo está de acordo com a quantidade estabelecida pelo Termo de Referencia (1 pão ou preparação á base de carboidrato com 50 g; refresco ou leite: 200 mL, e café).  |  |  |  |
| 3.8  | O porcionamento dos itens do lanche noturno está de acordo com a quantidade estabelecida no termo de referencia (salada:100g; Arroz ou macarrão: 400 g e carne ou prato vegetariano: 100 g; refresco:200mL; sobremesa: 100 g da fruta ou 1 fruta inteira). |  |  |  |
| 4    | <b>CONDIÇÕES DE HIGIENE DA ÁREA INTERNA</b>  |  |  |  |
| 4.1  | As pias dos sanitários de serviço (localizadas na parte interna do restaurante) são dotadas de sabonete líquido inodoro, álcool gel para desinfecção das mãos e papel toalha não reciclado.  |  |  |  |
| 4.2  | A cozinha é bem iluminada e arejada, livre de objetos em desuso, animais domésticos, vetores e pragas.   |  |  |  |
| 4.3  | As pias para higienização das mãos da área interna da cozinha são dotadas de sabonete líquido inodoro, álcool gel para desinfecção das mãos e papel toalha não reciclado.  |  |  |  |
| 4.4  | O refeitório é bem iluminado e arejado, livre de objetos em desuso, animais domésticos, vetores e pragas.  |  |  |  |
| 4.5  | Os equipamentos e utensílios da cozinha estão aparentemente limpos e em bom estado de conservação e manutenção.  |  |  |  |
| 4.6  | Estoque bem organizado, sem alimentos no chão ou em caixas de papelão, sem alimentos vencidos e/ou danificados, sem sinais de pragas.  |  |  |  |
| 4.7  | Não há materiais de limpeza armazenados junto com insumos alimentares.   |  |  |  |
| 4.8  | Os materiais de limpeza estão devidamente identificados e acondicionados no Depósito de Materiais de Limpeza (DML).  |  |  |  |
| 4.9  | O lixo é devidamente acondicionado em lixeiras com tampa em número suficiente, é retirado diariamente da cozinha e acondicionado devidamente no depósito de lixo até o descarte.   |  |  |  |
| 4.10 | Os materiais de limpeza utilizados são adequados à demanda, estão conservados e em boa condição de uso.  |  |  |  |



|          |   |  |  |  |
|----------|---|--|--|--|
| 4.11     | Os utensílios de limpeza de equipamentos e utensílios que entram em contato com alimentos são diferentes dos utensílios de limpeza geral. |  |  |  |
| 4.12     | As preparações não servidas no dia são descartadas.   |  |  |  |
| 4.13     | As refeições quentes apresentam temperatura igual ou acima de 60° C.  |  |  |  |
| 4.14     | Os pratos, talheres e as bandejas estão aparentemente limpos.   |  |  |  |
| 4.15     | A sobremesa está servida em embalagem descartável (não se aplica para frutas).  |  |  |  |
| 4.16     | A área interna estava livre de insetos e/ou roedores durante a visita.  |  |  |  |
| <b>5</b> | <b>CONDIÇÕES DE HIGIENE DO REFEITÓRIO</b>   |  |  |  |
| 5.1      | Os banheiros dos usuários do restaurante estão limpos.  |  |  |  |
| 5.2      | Os banheiros dos usuários estão abastecidos de água nas torneiras, sabonete líquido, papel toalha e papel higiênico.                      |  |  |  |
| 5.3      | Os lavatórios para as mãos estão em funcionamento e abastecidos com sabonete líquido e papel toalha.                                      |  |  |  |
| 5.4      | O refeitório (revestimento do chão, parede e teto) e seus móveis (mesas e cadeiras) estão limpos e bem conservados.                       |  |  |  |
| 5.5      | O refeitório foi higienizado entre uma refeição e outra, está limpo e organizado, sem restos de comidas nas mesas, cadeiras e chão.       |  |  |  |

Observações relevantes que não foram relatadas acima:

---

---



### ANEXO 3 - CHECKLIST SEMESTRAL

Obs: A primeira aplicação deverá ocorrer com 15 dias de funcionamento do serviço.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Horário da aplicação: \_\_\_:\_\_\_

Refeição: ( ) café-da-manhã ( ) almoço ( ) Lanche noturno

|      |  | SIM | NÃO | Não aplica |
|------|--|-----|-----|------------|
| 1    | <b>CONFERÊNCIA DA DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA</b>   |     |     |            |
| 1.1  | As planilhas de anotação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POPs) estão preenchidas e dispostas em local acessível, constando de: 1. Higienização das áreas da cozinha, equipamentos, móveis e utensílios; 2. Controle da potabilidade da água; 3. Higiene e saúde dos manipuladores; 3. Manejo dos resíduos; 4. Manutenção preventiva e calibração de equipamentos (geladeira, freezers e balcão de distribuição); 5. Controle integrado de vetores e pragas urbanas; 6. Controle de recebimento das matérias-primas, ingredientes e embalagens; 7. Programa de recolhimento de alimentos. 8. Controle de temperatura de alimentos e equipamentos; 9. Capacitação de funcionários; 10. Higienização do reservatório de água; 11. Higienização do sistema de climatização e depurador de ar. |     |     |            |
| 1.2  | A potabilidade da água esta comprovada mediante laudos realizados em período inferior a 6 meses.   |     |     |            |
| 1.3  | O controle de vetores e pragas está comprovado mediante certificado emitido por empresa habilitada para essa atividade e em período inferior a 6 meses.  |     |     |            |
| 1.4  | A higienização do reservatório de água está comprovada por certificado emitido por empresa especializada e em período inferior a 6 meses.  |     |     |            |
| 1.5  | Existência de documentação que comprova a entrega de duas peças de uniformes novos para cada funcionário.  |     |     |            |
| 1.6  | Comprovante de calibração dos balcões de distribuição realizada no máximo há 6 meses.  |     |     |            |
| 1.7  | Comprovante de calibração dos balcões de distribuição realizada no máximo há 6 meses.  |     |     |            |
| 1.8  | Alvará da vigilância sanitária dentro do prazo de validade.  |     |     |            |
| 1.9  | Laudo de potabilidade da água realizado no máximo a 6 meses.   |     |     |            |
| 1.10 | O Manual de Boas Práticas de Alimentos (BPF) está disponível para os funcionários em local acessível.  |     |     |            |
| 1.11 | Planilha com os procedimentos operacionais padronizados  |     |     |            |



INSTITUTO FEDERAL  
GOIÁS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS  
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO

|      |  |  |  |  |
|------|--|--|--|--|
| 1.12 | Comprovante de capacitação dos funcionários realizada em período inferior a 6 meses.   |  |  |  |
| 1.13 | Comprovante/ resultado dos exames de todos os funcionários:<br>- Admissional (hemograma, coprocultura, coproparasitológico)<br>- Periódico (hemograma, coprocultura, coproparasitológico a cada 6 meses) |  |  |  |
| 1.14 | Comprovante de entrega dos uniformes aos funcionários anualmente.  |  |  |  |
| 1.15 | Documento de comprovação da realização da pesquisa de satisfação.  |  |  |  |
| 1.16 | A pesquisa de satisfação apresenta índice superior a 80% de aprovação.   |  |  |  |



## ANEXO 4 - PESQUISA SEMESTRAL DE SATISFAÇÃO DO (A) USUÁRIO (A) DO RESTAURANTE ESTUDANTIL

**POR FAVOR, AVALIE E MARQUE A REFEIÇÃO QUE ESTÁ FAZENDO NESTE  
MOMENTO**

( ) Café da manhã ( ) Almoço ( ) Lanche da tarde ( ) Lanche noturno

**Indique o seu nível de satisfação para cada tópico assinalando uma das alternativas:**

| 1. Satisfação com o ambiente do restaurante   | Ótimo | Bom | Regular | Indiferente | Ruim |
|---|-------|-----|---------|-------------|------|
| Quantidade de banheiros   |       |     |         |             |      |
| Limpeza do banheiro   |       |     |         |             |      |
| Lavatórios para as mãos (água, sabonete, papel)   |       |     |         |             |      |
| Limpeza do espaço do restaurante  |       |     |         |             |      |
| Tamanho/espaço do restaurante   |       |     |         |             |      |
| Quantidade e higiene de cadeiras e mesas  |       |     |         |             |      |
| Iluminação  |       |     |         |             |      |
| Ruído (barulho)   |       |     |         |             |      |
| Cheiro  |       |     |         |             |      |
| Quantidade e higiene dos equipamentos usados para distribuir as refeições (balcão, cubas, talheres de servir) |       |     |         |             |      |
| Quantidade e higiene dos utensílios (bandejas, pratos, talheres, copos)                                       |       |     |         |             |      |
| Decoração/ ambiente   |       |     |         |             |      |

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

| 2. Satisfação com o ambiente externo | Ótimo | Bom | Regular | Indiferente | Ruim |
|--------------------------------------|-------|-----|---------|-------------|------|
| Fachada                              |       |     |         |             |      |
| Aparência                            |       |     |         |             |      |
| Localização                          |       |     |         |             |      |
| Acessibilidade                       |       |     |         |             |      |
| Sinalização                          |       |     |         |             |      |

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

| 3. Satisfação com a alimentação | Ótimo | Bom | Indiferente | Regular | Ruim |
|---------------------------------|-------|-----|-------------|---------|------|
|---------------------------------|-------|-----|-------------|---------|------|



|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| Tempo de espera para se servir           |  |  |  |  |  |
| Apresentação dos pratos no buffet        |  |  |  |  |  |
| Diversidade dos itens do cardápio        |  |  |  |  |  |
| Quantidade das porções                   |  |  |  |  |  |
| Sabor das preparações servidas           |  |  |  |  |  |
| Aparência das preparações servidas       |  |  |  |  |  |
| Alimentos são servidos quentes e frescos |  |  |  |  |  |
| Consistência ou textura dos alimentos    |  |  |  |  |  |
| Odor dos alimentos                       |  |  |  |  |  |
| Sobremesa                                |  |  |  |  |  |
| Bebida                                   |  |  |  |  |  |

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

| <b>4. Satisfação com o atendimento</b>   | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Indiferente</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|--|--------------|------------|--------------------|----------------|-------------|
| Apresentação pessoal dos (as) atendentes (as):<br>uniforme, cabelos, unhas e higiene pessoal |              |            |                    |                |             |
| Postura, presteza e atenção dos (as) atendentes<br>(as)                                      |              |            |                    |                |             |
| Domínio e conhecimento dos atendentes sobre<br>o serviço oferecido                           |              |            |                    |                |             |
| Agilidade dos (as) atendentes (as)   |              |            |                    |                |             |
| Filas  |              |            |                    |                |             |
| Acesso ao balcão de distribuição das refeições   |              |            |                    |                |             |
| Acesso ao suco   |              |            |                    |                |             |
| Acesso à água  |              |            |                    |                |             |
| Acesso aos temperos  |              |            |                    |                |             |
| Opções de pagamento  |              |            |                    |                |             |
| Preço cobrado  |              |            |                    |                |             |
| Tempo de espera para adquirir o <i>voucher</i>   |              |            |                    |                |             |

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Há alguma observação que você gostaria de fazer que não tenha sido contemplada/avaliada nesta pesquisa? Caso a resposta seja afirmativa, por gentileza, diga-nos de que se trata:



INSTITUTO FEDERAL  
GOIÁS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE GOIÁS  
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO

## ANEXO 5 - FORMULÁRIO DE CRÍTICAS E SUGESTÕES PARA O RESTAURANTE ESTUDANTIL

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

Câmpus:

Nome (não obrigatório):

E-mail (não obrigatório):

Tipo de usuário:

estudante  estudante subsidiado  estagiário (a)  docente  servidor (a)

trabalhador (a) terceirizado  visitante

Crítica, elogio ou reclamação:

---

---

---

Sugestões:

---

---

---

Resposta:

---

---

Formulário recebido por:

\_\_\_\_\_  
Assinatura e cargo

Respondido por:

\_\_\_\_\_  
Assinatura e cargo





**ANEXO 6 - TERMO DE OCORRÊNCIA**  
**(A CADA OCORRÊNCIA REPORTADA À EMPRESA)**

|   |
|---|
| <b>TERMO DE OCORRÊNCIA Nº _____ DATA DA OCORRÊNCIA: __/__/__</b>  |
| CONTRATO Nº: _____ FORNECEDOR: _____<br>OBJETO: _____<br>_____<br>_____   |
| <b>ENQUADRAMENTO DA OCORRÊNCIA (itens, cláusulas e subcláusulas do contrato)</b>  |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____  |
| <b>TIPO DE OCORRÊNCIA</b>   |
| ( ) NOTIFICAÇÃO<br>( ) ADVERTÊNCIA - Reincidência 1 ( ) Reincidência 2 ( ) Reincidência 3 ( )<br>( ) MULTA<br>( ) SUSPENSÃO<br>( ) INIDONEIDADE |
| <b>RELATÓRIO DA OCORRÊNCIA</b>  |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____   |
| <b>PROVIDÊNCIAS ADOTADAS</b>  |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____   |



## É O RELATÓRIO

Local e Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

FISCAL DO CONTRATO:

Nome: \_\_\_\_\_ Portaria: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Relatório

GESTOR DO CONTRATO:

Nome: \_\_\_\_\_ Portaria: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ciência do Relatório

PREPOSTO DA CONTRATADA:

Nome: \_\_\_\_\_ Ofício de Nomeação: \_\_\_\_\_

Recebi cópia em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Confirmação do Relatório



## ANEXO 7 - RELATÓRIO SEMESTRAL DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATO

| <b>RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATO - RAC</b>  |
|---|
| CONTRATO Nº: _____ FORNECEDOR: _____<br>OBJETO: _____<br>_____  |
| <b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS NO SEMESTRE:</b>   |
| _____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____  |
| <b>É O RELATÓRIO</b>  |
| Local e Data: _____, ___/___/____.<br><br>FISCAL DO CONTRATO:<br>Nome: _____ Portaria: _____<br><br>_____<br>Assinatura do Relatório<br><br>GESTOR DO CONTRATO:<br>Nome: _____ Portaria: _____<br><br>_____<br>Ciência do Relatório |