

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

CAMPUS PIÚMA

Rua Augusto Costa de Oliveira, 660 – Bairro Praia Doce – 29.285-000 – Piúma - ES
28 3520-0600

ANEXO VI

Avaliação do Nível de Qualidade dos Serviços da Cantina ⁽¹⁾					
Período de Avaliação: de ____/____/____ a ____/____/____					
Avalie os itens a seguir atribuindo níveis de qualidade de 1 (um) para péssimo a 5 (cinco) para ótimo.					
Tópico ⁽²⁾	Dimensão ⁽³⁾	Nível de Qualidade ⁽⁴⁾	Peso ⁽⁵⁾	Score ⁽⁶⁾	Score Percentual ⁽⁷⁾
Dimensão I - Avaliação da Fiscalização ⁽⁸⁾					
1	Estado de conservação, higienização e limpeza dos ralos, canaletas, piso da área de produção, quanto ao acúmulo de sujidades, água, bolor, rachaduras e descolamentos.	5	3	130	40,00%
2	Estado de conservação, limpeza e higienização das paredes, divisórias, portas, janelas e tetos, presença de bolor, sujidades, descascamentos e rachaduras.	5	3		
3	Estado de conservação, limpeza e higienização dos sanitários, presença de vazamentos, sujidades, acúmulo de água no chão, rachaduras ou descascamentos nas paredes e vasos, bolor e umidade.	5	3		
4	Qualidade dos coletores de resíduos quanto higienização, identificação do tipo de resíduo coletado, integridade, tampagem, ensacamento dos resíduo, suficiência e adequação ao programa de coleta de seletiva instituído no Ifes – Campus Piúma.	5	1		
5	Manutenção da edificação, instalações, equipamentos, móveis e utensílios para ausência vetores e pragas urbanas.	5	3		
6	Disponibilidade de equipamentos e mobiliários adequados aos serviços prestados	5	3		
7	Organização do embalagem e etiquetamento com designação, data de preparo e data de validade dos alimentos para consumo, armazenados sob refrigeração, congelamento ou expostos em refrigeradores.	5	2		
8	Disposição e organização dos alimentos em exposição.	5	1		
9	Uniformização e limpeza e higiene dos funcionários. (Crachás, proteção para os cabelos, sapatos fechados, utilização de Proteção Individual (EPI), luvas, máscaras.	5	2		

10	Manipulação, embalagem e transporte adequado das refeições, salgados e lanches, do local de produção à disponibilização aos consumidores.	5	5		
Dimensão II - Avaliação da satisfação dos usuários ⁽⁹⁾					
Tópico	Dimensão	Nível de Qualidade	Peso	Score	Score Percentual
1	Apresentação dos funcionários	5	2	260	60,00%
2	Cordialidade dos funcionários.	5	4		
3	Atendimento rápido nos horários de maior fluxo.	5	5		
4	Formas de pagamento disponibilizadas.	5	2		
5	Preços praticados.	5	3		
6	Disponibilidade e visibilidade da tabela de preços.	5	4		
7	Higiene do ambiente.	5	4		
8	Variedade de itens comercializados.	5	3		
9	O sabor da refeição.	5	4		
10	O sabor da salada.	5	4		
11	Variedade da salada e leguminosas.	5	2		
12	Proporção dos itens servidos no marmitex.	5	2		
13	A temperatura da refeição.	5	5		
14	Temperatura e sabor dos lanches e salgados.	5	5		
15	A temperatura das bebidas.	5	3		
Exigências de Performance ⁽¹⁰⁾					
Tópico	Dimensão	Nível de Qualidade	Peso	Score	Score Percentual
1	Utilização de copos e canudos biodegradáveis.	5	5	85	10,00%
2	Preparações esporádicas: canjica, arroz doce, milho verde, tapioca, cuscuz de tapioca, muchá.	5	2		
3	Fornecimento de pratos à base de pescado.	5	5		
4	Fornecimento de lanches à base de cereais integrais.	5	3		
5	Utilização de materiais de limpeza e de higienização de baixo impacto ambiental.	5	2		
Total da Avaliação ⁽¹¹⁾					110,00%

Parâmetros de Avaliação ⁽¹²⁾		
Nível de Qualidade	Score Percentual	Retribuição por desempenho ⁽¹³⁾
5	Excelente: 100 a 110%	Execução
4	Bom: 75 > 100%	Execução
3	Insatisfatório: 50 a 75%	Notificação
2	Ruim: 30 > 50%	Sanção - descumprimento parcial
1	Péssimo: 0 a 30%	Sanção - descumprimento total

LEGENDA	
(1)	Esta avaliação se destina a apurar o nível de qualidade e a performance do atendimento prestado pela concessionária que prestará os serviços de cantina.
(2)	O tópico é o item que está em avaliação dentro de uma dimensão. Cada tópico tem seu peso específico e, por consequência, sua influência na totalização do score e do score percentual.
(3)	A dimensão é um conjunto de tópicos a serem avaliados dentro de uma determinada ótica. A dimensão "avaliação da fiscalização", por exemplo, se refere ao conjunto de tópicos avaliados pela Comissão de Fiscalização estabelecida para esta concessão.

(4)	O nível de qualidade se dá pela nota atribuída a cada tópico no momento da sua respectiva avaliação. Os valores variam de 1 (um) a 5 (cinco), onde: 1 - péssimo, 2 - ruim, 3 - insatisfatório, 4 - bom e 5 - excelente.
(5)	O peso é o nível de importância atribuído a cada tópico na composição da avaliação da dimensão. Os pesos variam de 1 a 5, considerando a importância de cada tópico (do menos ao mais importante).
(6)	O score é a pontuação obtida na avaliação da dimensão, considerando o nível de qualidade obtido e o peso de cada tópico que compõe a dimensão avaliada.
(7)	O score percentual se dá em relação à composição total da avaliação e considera a pontuação alcançada no score. Ele alcança, no máximo, 40% para a Dimensão I - Avaliação da Fiscalização, 60% para a Dimensão II - Avaliação de Satisfação dos Usuários e 10% para as Exigências de Performance. Sendo que o score percentual das Exigências de Performance servem de bônus na avaliação final dos serviços prestados pela concessionária.
(8)	Esta dimensão é avaliada pela Comissão de Fiscalização estabelecida pela Concedente e leva em consideração aspectos fundamentais do Termo de Concessão, tais como uniformização dos funcionários, limpeza, organização e exposição dos alimentos pela Concessionária.
(9)	Esta dimensão é avaliada pelos usuários dos serviços prestados pela Concessionária. Avalia-se aqui aspectos voltados ao atendimento efetivo das necessidades dos usuários tais como a cordialidade dos funcionários, os preços praticados, as formas de pagamento disponíveis e as características dos alimentos servidos tais como sabor e temperatura dos mesmos.
(10)	As exigências de performance são uma dimensão bônus na avaliação dos serviços prestados pela concessionária. Seu score equivale a 10% extra na avaliação da cantina. Considera-se aqui aspectos que influenciam para uma excelente prestação de serviços por parte da Concessionária, tais como: fornecimento de pratos à base de pescado, lanches à base de cereais integrais e utilização de itens de baixo impacto ambiental (copos e canudos biodegradáveis, por exemplo).
(11)	Após considerar todos os tópicos, dimensões e scores, alcançamos o resultado final da avaliação dos serviços prestados pela Concessionária. Neste momento é definido o score percentual final dos serviços prestados e então, conforme os Parâmetros de Avaliação, é tomada a decisão quanto à retribuição por desempenho.
(12)	Esta é a legenda dos Parâmetros de Avaliação que será considerada durante a Concessão do Espaço Físico da Cantina.
(13)	A retribuição por desempenho se dará após a apuração final da avaliação dos serviços prestados pela Concessionária a qual considerará cada tópico, dimensão e score avaliados, conforme os parâmetros aqui estabelecidos.