

	Formulário HCFMUSP	APRED-FOR-ADP-001-V02
	InCor – Administração Predial	Data da Revisão: 21/03/2019
Processos	Avaliação dos serviços Prestados – SLA's	Próxima Revisão: 21/03/2021

Unidade:
Período: Data:
Contratada:
Comissão de Fiscalização:

IMPORTÂNCIA 1 – BAIXA	Conforme	Não conforme
Item 01: Cumprimento dos horários de abertura e fechamento dos restaurantes / lanchonetes.		
Item 02: Presença de identificação com data de preparação e preços apresentados nas vitrines.		
Item 03: Demora no atendimento do cliente.		
Item 04: Atendimento ao cliente com normas de bem servir.		

IMPORTÂNCIA 2 – MÉDIA	Conforme	Não conforme
Item 05: Limpeza dos equipamentos e utensílios.		
Item 06: Utilização de equipamentos de proteção individual.		
Item 07: Qualificação da mão de obra.		
Item 08: Ausência de equipamentos danificados ou com mau funcionamento e sem manutenção.		
Item 09: Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas.		
Item 10: Presença de nutricionista conforme contrato.		
Item 11: Participação no Treinamento de Brigadistas.		

ELABORADO POR: Nome: Rébio S.O Diniz Aguiar Setor: Administração Predial	VERIFICADO POR: Nome: Valéria Aparecida Camargo Seba Setor: Administração Predial	APROVADO POR: Nome: Leonardo Franco da Fonseca Setor: Administração Predial
---	--	--

	Formulário HCFMUSP	APRED-FOR-ADP-001-V02
	InCor – Administração Predial	Data da Revisão: 21/03/2019
Processos	Avaliação dos serviços Prestados – SLA's	Próxima Revisão: 21/03/2021

IMPORTÂNCIA 3 – GRAVE	Conforme	Não conforme
Item 12: Preços dos itens da lanchonete e restaurantes cobrados conforme estabelecido.		
Item 13: Limpeza nos locais pré-selecionados (*) Bi mensal.		
Item 14: Ausência de insetos e pragas nos alimentos, nas áreas de produção e armazenamento.		
Item 15: Realização das manutenções Preventivas e corretivas conforme estabelecido na tabela de responsabilidades.		
Item 16: Aderência na composição do cardápio oferecido como descrito no contrato.		
Item 17: Exposição de preparações e alimentos nos balcões de distribuição com temperaturas adequadas.		
Item 18: Registros das auditorias realizadas, quando solicitadas.		

IMPORTÂNCIA 4 – GRAVÍSSIMA	Conforme	Não conforme
Item 19: Relatório mensal de satisfação dos clientes dos restaurantes com ações corretivas e prazos de implantação.		
Item 20: Ausência de alimentos com prazo de validade vencido.		
Item 21: Pesquisa de satisfação do cliente, realizadas em abril e setembro, com ótimo e bom >60% (detalhes em **).		
Item 22: Documentos legais referentes saúde ocupacional - PCMSO-2 anos, PPRA - 1 ano, controle funcionários afastados.		
Item 23: Ausência de casos de intoxicação alimentar.		

ELABORADO POR: Nome: Rébio S.O Diniz Aguiar Setor: Administração Predial	VERIFICADO POR: Nome: Valéria Aparecida Camargo Seba Setor: Administração Predial	APROVADO POR: Nome: Leonardo Franco da Fonseca Setor: Administração Predial
---	--	--

	Formulário HCFMUSP	APRED-FOR-ADP-001-V02
	InCor – Administração Predial	Data da Revisão: 21/03/2019
Processos	Avaliação dos serviços Prestados – SLA's	Próxima Revisão: 21/03/2021

ITENS PENALIZADOS:	TOTAL:
--------------------	--------

Assinatura do Responsável	Assinatura do Gestor	Assinatura do Responsável pela Contratada

Aplicação de Penalidade

ASPECTO	DESCRIÇÃO	VALOR SUGERIDO

Observações

ABREVIATÖES

SLA's – *Service Level Agreement* (Contrato de Nível de Serviço)

ELABORADO POR: Nome: Rébio S.O Diniz Aguiar Setor: Administração Predial	VERIFICADO POR: Nome: Valéria Aparecida Camargo Seba Setor: Administração Predial	APROVADO POR: Nome: Leonardo Franco da Fonseca Setor: Administração Predial
---	--	--