

Manual de Fiscalização - Coffee break

1. Apresentação

Este manual foi elaborado com o objetivo de orientar a fiscalização dos serviços de buffet contratados pela Universidade Estadual de Campinas, por meio da ARP nº 106/2026, abrangendo coffee breaks, brunches e kits lanches.

Aqui estão reunidas orientações práticas sobre os deveres da contratada e da contratante, bem como os principais pontos a serem observados durante a execução dos serviços. Seu objetivo é oferecer um guia claro e funcional para apoiar o trabalho dos fiscais na verificação de conformidades, na comunicação com a empresa contratada e no registro de eventuais não conformidades.

O contrato vigente, celebrado com a empresa SAPORE S.A, tem por finalidade atender às demandas institucionais e acadêmicas da comunidade universitária, assegurando que todos os eventos ocorram dentro dos padrões de qualidade, segurança alimentar, higiene e organização estabelecidos no Termo de Referência.

2. Solicitação do serviço

A solicitação dos serviços de coffee break deve ser realizada por um(a) servidor(a) previamente cadastrado(a), através do Sistema de Solicitações da Prefeitura Universitária, conforme as orientações constantes no Roteiro do Solicitante.

Informações completas sobre requisitos, prazos e documentos estão disponíveis no site da Prefeitura Universitária: <https://prefeitura.unicamp.br/produto/buffet/>.

No momento da solicitação, o(a) servidor(a) deverá indicar, no próprio sistema, o(a) fiscal responsável pelo acompanhamento do atendimento. O solicitante e o fiscal podem ser pessoas distintas; contudo, o(a) fiscal designado(a) deve, obrigatoriamente, ser servidor(a) da Universidade Estadual de Campinas e acompanhar todas as etapas do serviço de buffet (montagem, execução e desmontagem) e, no caso de kits lanches, o(a) fiscal é responsável em realizar o recebimento, o armazenamento (se necessário) e a distribuição dos kits.

A Unidade/Órgão solicitante deverá ser responsável pelo ateste do serviço e recebimento do documento fiscal no sistema de Recebimento de Materiais e Serviços (RMS) no Portal SIAD.

3. Avaliação do serviço

Em caso de inconformidades na prestação dos serviços de buffet, o solicitante ou o servidor fiscal deve preencher o Termo Detalhado de Recebimento (**disponível no link**) e enviá-lo à Diretoria de Serviços Complementares pelo e-mail buffetpref@unicamp.br, acompanhado, sempre que possível, das devidas evidências fotográficas.

3.1. Orientações para o preenchimento do Termo Detalhado de Recebimento:

O termo deve ser preenchido somente em casos de inconformidades do serviço de buffet, portanto se o serviço foi realizado adequadamente, você não precisa preencher este termo.

No campo de relato evite termos vagos como: “foi tudo ruim/horrível”. Seja específico e prefira termos como: “O suco de uva acabou em 15 minutos e não houve reposição”

4. Coffee break e brunch:

Para os atendimentos de coffee break ou brunch, o(a) servidor(a) fiscal designado(a) é responsável por providenciar estrutura para o serviço (espaço, mesas e lixeiras) e acompanhar as etapas de montagem, execução e desmontagem do serviço, conforme segue:

4.1. Montagem:

- Disponibilizar lixeiras seletivas em quantidade suficiente ao público e garantir a reposição dos sacos conforme a demanda do evento;
- Recepcionar a equipe de buffet, que deve chegar com antecedência mínima de 30 minutos antes do início do atendimento;
- Apresentar o espaço onde será realizado o serviço; se possível, direcionar um local para a higienização de mãos da equipe;
- Disponibilizar mesas em bom estado de conservação e em quantidade suficiente para acomodar todas as preparações;
- Garantir mesa de apoio para que a equipe possa acomodar as preparações, bebidas e utensílios de reposição;
- Acompanhar a montagem e verificar se todas as preparações e bebidas contratadas estão presentes;
- Conferir as quantidades de itens, assegurando que estejam de acordo com o padrão estabelecido no cardápio;
- Degustar preparações e bebidas, avaliando de forma imparcial as condições de temperatura, sabor e qualidade.
- Observar limpeza e apresentação das toalhas de mesas (se estão sujas, rasgadas, amassadas) e se estão em número suficiente para serem dispostas sobre todas as mesas.
- Observar higiene e estado de conservação dos utensílios que envolvem a distribuição do serviço.
- Caso seja detectada qualquer intercorrência (ex.: alimento estragado, fora de padrão ou com risco à saúde), esta deve ser imediatamente comunicada à equipe da empresa, que deverá retirar o item da mesa.

4.1.1. Sobre a equipe de atendimento:

- Conferir uniformização (limpos e conservados), cabelos presos e protegidos com touca, sapatos fechados, unhas curtas e sem esmaltação, sem uso de adornos;
- Conferir se a manipulação de alimentos está acontecendo com as mãos higienizadas, com uso de utensílios ou luvas descartáveis,

4.2. Execução

- Acompanhar o atendimento, observando a postura da equipe quanto a cordialidade;

- Observar a higienização das mesas durante todo o período de distribuição do atendimento;
- Verificar a reposição dos itens que deve ser realizada com organização e boa apresentação, garantindo a distribuição gradual e a reposição dos itens conforme o quantitativo contratado, assegurando que o serviço não seja interrompido durante o período do atendimento;
- Atuar como ponto de contato entre a equipe da empresa e os participantes, caso surjam ajustes necessários durante o atendimento.

4.3. Desmontagem

- Acompanhar a desmontagem, que deve ocorrer em até 30 minutos após o término do atendimento;
- Fiscalizar a retirada dos materiais operacionais (como embalagens), assegurando o recolhimento integral desses resíduos pela contratada;
- Em caso de sobras de alimentos e bebidas resultantes do atendimento de buffet, cabe à unidade solicitante providenciar utensílios próprios e adequados para o armazenamento. Não havendo disponibilidade desses utensílios, a empresa contratada não realizará o acondicionamento dos alimentos e bebidas excedentes;
- Observar a retirada completa de utensílios, materiais e resíduos da empresa, deixando o local em condições adequadas de uso;

Observação : A empresa contratada não realiza empréstimo de utensílios, toalhas ou materiais de sua propriedade para uso fora do atendimento contratado, ainda que haja nova programação de coffee break na mesma unidade ou com os mesmos utensílios.

5. Orientações adicionais - coffee break e brunch

5.1 Disponibilidade do serviço e atrasos:

O horário indicado no formulário de solicitação deve corresponder ao **momento efetivo da distribuição** do coffee break ou brunch, devendo ser o mais preciso possível, a fim de garantir a qualidade durante o consumo, não gerando a exposição prolongada das preparações e bebidas.

A fiscalização deve considerar o estado dos produtos no horário em que foi solicitado o atendimento e a unidade solicitante deve, sempre que possível, evitar atrasos para garantir uma melhor experiência aos participantes.

5.2 Controle de acesso ao atendimento:

A Unidade Solicitante é responsável por organizar e controlar o acesso ao serviço, impedindo o consumo por pessoas não autorizadas. O número de participantes deve seguir o limite contratado, evitando que a entrada de público excedente cause a falta de alimentos ou comprometa a qualidade do atendimento.

5.3 Estrutura do local

O espaço disponibilizado pelo contratante deve assegurar que as preparações e bebidas sejam apresentadas de forma segura, evitando a exposição direta ao fluxo de ar-condicionado ou a luz solar direta. O local deve ser coberto, protegido da chuva e de intempéries, garantindo a conservação e a segurança dos produtos.

6. Kits lanches

Para os atendimentos de kits lanches, o(a) servidor(a) fiscal designado(a) é responsável por:

- Receber os kits entregues pela empresa;
- Conferir a quantidade total de kits, assegurando que corresponda ao solicitado;
- Realizar a distribuição aos participantes,
- Verificar a composição dos itens dos kits, garantindo conformidade com o padrão estabelecido no Termo de Referência;
- Comunicar imediatamente à equipe da empresa qualquer intercorrência detectada (ex.: alimento deteriorado, fora do padrão ou com risco à saúde), para que seja adotado um plano de ação corretivo.

6.1. Orientações adicionais - Kits lanches

- A solicitação dos kits deve ocorrer no horário da entrega, com recomendação de consumo imediato ou no mesmo dia. Caso a distribuição não seja instantânea, cabe ao fiscal garantir o armazenamento sob refrigeração até a retirada pelos participantes.
- A responsabilidade pela guarda e conservação dos kits após o recebimento é da unidade solicitante,
- Recomenda-se planejar a entrega de modo que os kits sejam distribuídos o mais próximo possível do consumo, assegurando a qualidade, frescor e segurança dos alimentos.