

1 CONHEÇA A MASSIMA

Institucional

Com 20 anos no mercado de alimentação corporativa, a Massima Alimentação oferece, em média, um milhão, setecentos e cinquenta mil serviços/mês, distribuídos entre grandes empresas, indústrias, escolas e hospitais.

- ✓ Somos uma empresa prática e “enxuta”. Terceirizando a rotina que não atribui valor aos nossos produtos e serviços, guardando a essência, o estratégico e o know-how;
- ✓ A comunicação com nossos clientes prima pela transparência e pelo respeito à de cada um;
- ✓ Nossos Gerentes de Atendimento estão livres de burocracias, justamente para ter a atenção voltada para os clientes e atendê-los prioritariamente, sempre com cortesia e rapidez, assegurando a qualidade das refeições e dos serviços. São eles os responsáveis pelas Unidades de Negócios (Uneg), ou seja, os restaurantes de nossos clientes;
- ✓ Adotamos a transparência na comunicação com nossos profissionais, que estão sempre envolvidos com as características do dia a dia e com as soluções dos problemas;
- ✓ Valorizamos nossos profissionais com desenvolvimento e formação, incentivos, carreira entre outros benefícios;
- ✓ Estabelecemos verdadeiras parcerias com nossos fornecedores, criando acordos de longo prazo e comprometimento bilateral, e
- ✓ Somos uma empresa simples, ágil, competitiva e arrojada.

NOSSA VOCAÇÃO

RESPOSTAS RÁPIDAS

Eliminação das barreiras entre as necessidades dos consumidores e as soluções e possibilidades reais de incrementação de negócios oferecidas pela Massima, sempre com entusiasmo e dedicação. Estamos preparados para surpreender.

ATENDIMENTO COM INTIMIDADE

Valorização de nossos profissionais com Desenvolvimento e Formação, Incentivos, Carreira entre outros benefícios. São profissionais altamente capacitados e motivados a lidar com a diversidade de nosso público.

GASTRONOMIA APLICADA

Valorização da comida bem-feita e saborosa, com apresentação das preparações como forma de estimular a apetência dos consumidores. tudo isso exige conhecimento, técnica e muita paixão pela arte da cozinha, e nós temos essa expertise!

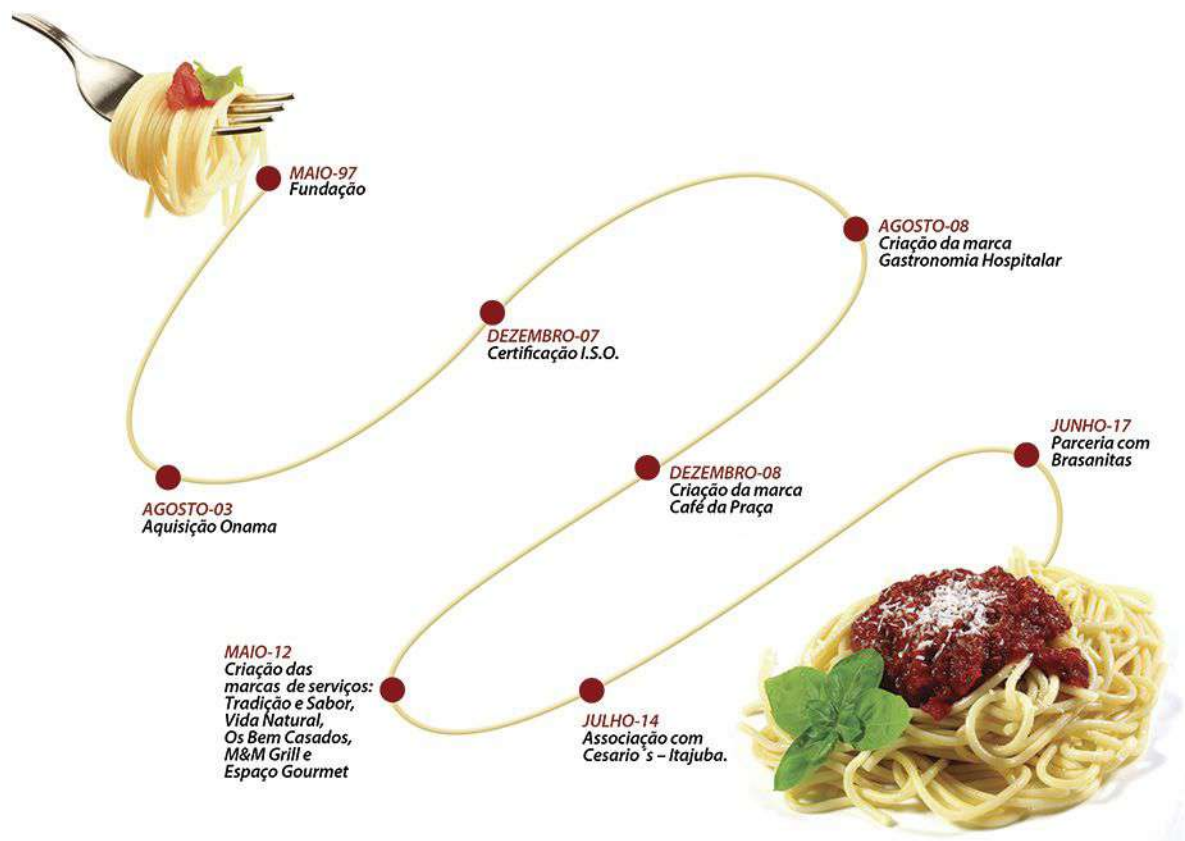
NUTRIÇÃO E BEM-ESTAR

Valorização dos benefícios da boa alimentação como ferramenta de promoção da saúde. Nossa expertise é orientar nutricionalmente a produção, através dos Programas Institucionais para a Melhoria da Qualidade de Vida.



HISTÓRIA DA MASSIMA

A Massima é uma empresa que não tem medo do crescimento, pois se preparou para atender a este mercado, muitas vezes exigente e que espera e precisa de respostas rápidas. Preparou soluções que são realmente funcionais para atender às demandas dos consumidores e sabe que é a melhor escolha em alimentação coletiva do país.



FILOSOFIA DA EMPRESA

A Massima é uma empresa que não tem medo do crescimento, pois se preparou para atender a este mercado, muitas vezes exigente e que espera e precisa de respostas rápidas. Preparou soluções que são realmente funcionais para atender às demandas dos consumidores e sabe que é a melhor escolha em alimentação coletiva do país.

Missão

Proporcionar a **felicidade e bem-estar** de nossos clientes, consumidores e colaboradores que representam a base de **sustentação do desenvolvimento** da Massima. Para isso, valorizamos a gastronomia integrada à alimentação, bem como os benefícios gerados através do **bom atendimento, flexibilidade e respostas rápidas**.

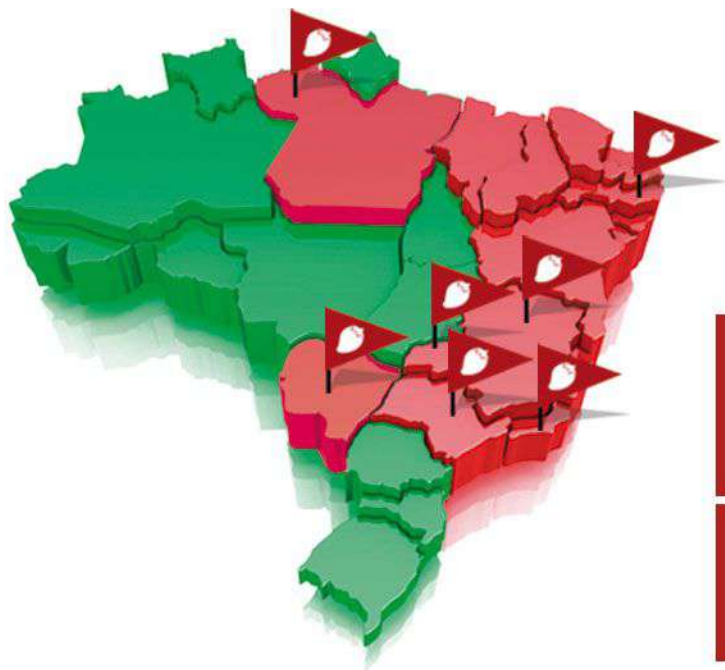
Visão

Ser reconhecida pela importância da **contribuição à qualidade de vida e bem-estar** do ser humano, através da evolução dos princípios de gastronomia, **alimentação saudável, sustentabilidade e excelência dos serviços**.

Valores

Sensibilidade: Ouvir os consumidores e colaboradores de forma sensível e atenta.
FeedBack: Responder às necessidades expressas com constantes inovações.
Equilíbrio: Buscar inspiração na natureza e aplicar em todos os processos da Massima.
Paixão: Paixão pela gastronomia e pela qualidade.
Transparência: Manter uma relação transparente e aberta com clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores.

MASSIMA NO BRASIL



Operações Ativas

- ✓ Minas Gerais
- ✓ Rio de Janeiro
- ✓ Pará
- ✓ São Paulo
- ✓ Pernambuco
- ✓ Tocantins
- ✓ Campo Grande

Em prospecção

- ✓ Paraná
- ✓ Bahia
- ✓ Rio G.do Norte
- ✓ Ceará
- ✓ Goiás

MASSIMA EM NÚMEROS

Colaboradores

 **1.810**

Serviços por ano

 **27.700 milhões**

Índice de Retenção de Clientes

 **85%**
2021

Índice de Satisfação de Clientes

 **86,3%**
2021

CLIENTES FELIZES

A melhor maneira de comprovar a capacidade competitiva da Massima é apresentando seus clientes. São eles que nos dão a oportunidade diária para demonstrar o talento e a paixão por alimentar, não só para a formação biológica, mas também todos os seus melhores sentimentos



MASSIMA DIRETORIA

A Massima Alimentação é administrada por profissionais associados com formação multidisciplinar, que somam larga vivência no segmento. Eles possuem atuações em posições de destaque em empresas nacionais e multinacionais. Essa é uma das razões pela qual a Massima oferece segurança, estabilidade e qualidade em todos os seus processos.



Rogério da Costa Vieira **Diretor Geral**

Há 35 anos atuante da indústria de Food Service, com passagem por empresa multinacional. Preside a Federação Nacional das Empresas de Refeições Coletivas (FENERC), Vice-Presidente da Associação Brasileira das Empresas de Refeições Coletivas (ABERC), Vice-Presidente da Confederação Nacional de Turismo (CNTur) e Presidente do Fórum Nacional de Alimentação Escolar.



Patricio Pelúcio **Diretor Administrativo e Financeiro**

Patricio Pelúcio é um Diretor Administrativo e Financeiro experiente, liderando a equipe financeira da Massima Alimentação. Com mais de 15 anos de experiência em finanças corporativas, Patricio é conhecido por sua abordagem analítica e habilidades em gestão financeira, ajudando a empresa a crescer de forma sustentável.



Silvio Pennone **Diretor Comercial**

Graduado em Administração de Empresas, pós graduado em Economia de Empresas - Universidade Mackenzie, especialização PDE - Dom Cabral e MBA Gestão de Negócios - FGV. Possui mais de 20 anos de experiência no segmento de foodservices e facilities em empresas multinacionais e nacionais. Habilidade em planejamento estratégico, desenvolvimento de novos negócios e mercados, redesenho e liderança comercial, relacionamento, retenção de contratos, marketing e IC. Implantação e gestão do CRM, Funil de Vendas e KPIs.



Viviane Caputo **Diretora Operacional**

Nutricionista graduada Universidade de São Paulo - USP - 1992, pós-graduada em Marketing - Escola Superior de Propaganda e MKT - ESPM - 1996, pós-graduada em Administração Financeira - Centro Universitário Ítalo Brasileiro - 2007. Possui experiência consolidada na prestação de serviços e negócios de alimentação com expertise nos segmentos de Hospitais, empresas e varejo. Desenvolvimento de sólida cultura em servir, construindo e implantando Proposta de Valor que abrange diferentes modelos, mix de produtos e serviços para atendimento com excelência ao cliente.

JEITO MASSIMA DE SER

Alinhar toda a sua equipe em todos os níveis da empresa é sempre um grande desafio. Na cartilha “O Jeito Massima de Ser” conseguimos consolidar nossas inspirações diárias, que nos guiam para transformar ideias em ações.



ATENDIMENTO E ACOLHIMENTO

Os nossos clientes devem receber toda nossa atenção e respeito. Os clientes, externo e interno, são o motivo de nossas ações; merecem que nos antecipemos às suas expectativas, e devem se sentir bem recebido por todos da empresa. Os clientes são únicos e não “apenas mais um”.

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

Nossos colaboradores têm domínio do nosso negócio; nossa comunicação busca a transparência, confiabilidade e precisão, sempre com respeito à diversidade. Entendemos que a comunidade merece a nossa atenção e o conhecimento de nossas ações.



GASTRONOMIA COM EXPERTISE E AMOR

Há um toque especial na preparação de nossos pratos e na entrega dos serviços. Exploramos aromas, texturas, sabores, com uma boa apresentação. Nossos serviços são reconhecidos pela diferença nos detalhes. Além disso, sempre nos atualizamos e usamos da criatividade em nossos produtos e serviços, sabendo que o importante é assegurar a saúde e o bem-estar das pessoas.

BEM-ESTAR

Priorizamos o cuidado com os clientes e os colaboradores, para que os ambientes tenham conforto térmico, sonoro, visual e boa luminosidade ambiental, sempre em busca de harmonia, organização e higiene (pessoal, ambiental e alimentar).



ESTADO DE FELICIDADE

Cultivamos sentimentos de felicidade e somos conscientes de que nosso estado de espírito advém das capacidades individuais que, somadas às capacidades coletivas, são essenciais na solução dos desafios diários, e, com humildade, buscamos a melhoria contínua, sempre reconhecendo as competências e virtudes individuais.

FLEXIBILIDADE

Adotamos práticas que visam prioritariamente atender às demandas do consumidor final e do cliente pessoa jurídica, respeitando os limites de nossa responsabilidade para com os acionistas, bem como o que foi acordado para ser entregue, com resguardo do equilíbrio mútuo nas relações comerciais.



AGILIDADE E RESPOSTAS RÁPIDAS

Valorizamos as relações com nossos clientes quanto à tomada de decisões imediatas, tendo, como prática de gestão, a descentralização das decisões.

QUALIDADE

Temos vocação para a qualidade continuada e para a excelência em todos os processos, que é assegurada por meio de indicadores de performance. Nossos processos de produção obedecem a requisitos rigorosos na qualidade de matéria-prima e insumo.



ÉTICA E COMPLIANCE

Somos guiados por princípios éticos de lealdade e respeito ao outro, de transparência e de integridade. Asseguramos o cumprimento das regras em todos os níveis, com especial atenção às relacionadas com nossos clientes.

SUSTENTABILIDADE

Nossa empresa está comprometida com o desenvolvimento socioeconômico, cultural e ambiental das comunidades nas quais estamos inseridos.



2 GESTÃO E CONTROLE

Institucional

O atendimento a coletividades em alimentação exige uma gestão alinhada com as principais e mais atualizadas ferramentas gerenciais, que dependem de uma concepção científica, com base em indicadores precisos e eficientes no acompanhamento das atividades.

Somente uma boa gestão dará a segurança que a alta administração espera.

Nesse sentido, a Massima está atenta à necessidade de manutenção de um alto nível de qualidade e rege sua administração com base em KPIs específicos das atividades, tais como: custo de alimentação por serviços, rateio dos custos de mão de obra por serviço efetivado, indicador de satisfação de consumidores em geral entre outros.



PU ALIMENTAR



RESTO INGESTA



REFEIÇÕES POR COLABORADORES



CUSTO MÃO-DE-OBRA POR REFEIÇÃO

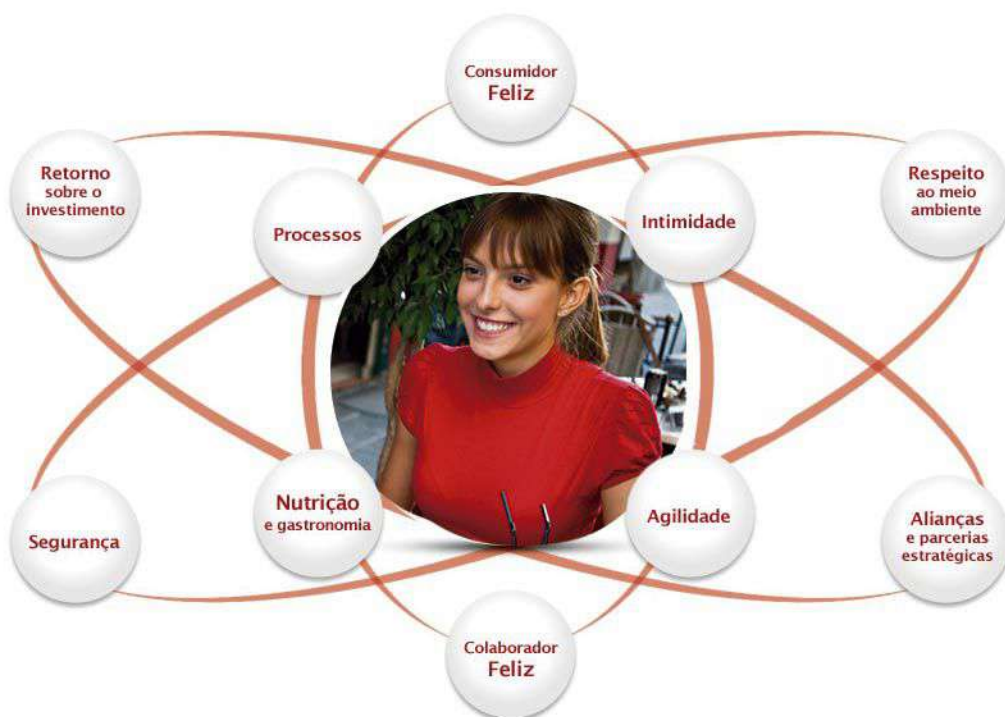
3 POLÍTICAS MASSIMA

Institucional

As políticas da Massima Alimentação baseiam-se na promoção da felicidade de nosso consumidor, como um conceito inovador e de qualidade para o Serviço de Alimentação. Além disso, visamos atingir o equilíbrio entre custo e benefício, sempre dentro do orçamento previsto, e isso exige, além de pilares que balizam nossa estratégia, políticas bem estruturadas e seguras.

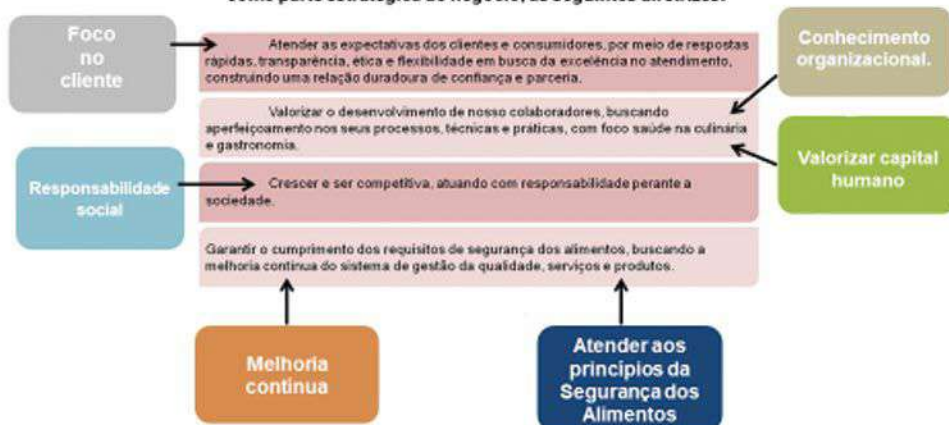
Nossas políticas são orientadas por uma Matriz de Qualidade que permeia todos os processos da empresa. Da Matriz de Qualidade geram-se todas as diretrizes empresariais.

Partimos da premissa que os clientes são o centro de todas as nossas ações e, por isso, estão posicionados no núcleo da nossa Matriz. Como representação da forma de organização das informações, utilizamos a imagem do átomo, pois todas as ações da Massima estão sempre em movimento, buscando incessantemente a “melhoria contínua”.



POLÍTICA DE QUALIDADE

A Massima Alimentação tendo como foco a prestação de serviços em alimentação de pessoas, baseada em sua experiência e dedicação em propor soluções únicas e diferenciadas a seus Clientes, considera como parte estratégica do negócio, as seguintes diretrizes:



CERTIFICAÇÕES



Na MASSIMA a gente faz ISO

ISO 9001:2015 Sistema de Gestão da Qualidade, por meio do certificado FM nº525617, com validade até 03/11/2025



Prêmio CNH A Massima Alimentação S.A. escolhida para receber o “Prêmio Suppliers Excellence de 2018”, na categoria de Materiais Indiretos & Serviços.

POLÍTICA DE GASTRONOMIA

São os conceitos e as Técnicas de Preparo da Gastronomia que irão proporcionar um resultado de excelência no produto final. São princípios químico-físicos dos alimentos, que provocam alterações comportamentais e reações psicológicas diferentes nas pessoas, dependendo de sua cultura alimentar.



A Massima trabalha para extrair o melhor de cada produto em textura, sabor, aroma e apresentação. Nossas equipes operacionais recebem formação em Culinária Nacional e Internacional, com atualização dos conceitos mais modernos ligados à gastronomia, através de cursos ministrados por Escolas de Gastronomia.

Nosso intuito é aproximar o segmento de alimentação para coletividades da arte de cozinhar com requinte.

POLÍTICA DE SEGURANÇA ALIMENTAR

Asseguramos a Qualidade Sanitária (Segurança Alimentar) de nossos serviços e produtos, principalmente com o comprometimento de nossas equipes operacionais com o cumprimento tanto do Manual de Boas Práticas Massima, quanto dos POPs (Processos Operacionais Padronizados), que são personalizados para cada Unidade.

O Manual de Boas Práticas Massima está formulado com base em normas reguladoras da Anvisa, leis estaduais e outras orientações legais e técnicas.

Para acompanhar e assegurar o controle e cumprimento das normas, aplicamos a metodologia APPCC (Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle) como ferramenta para gerenciar os riscos dos processos, o que reduz drasticamente as causas de contaminação.

No apoio dessa vigilância sanitária, contamos, em cada região de atuação, com a parceria de laboratórios conceituados para a realização de análises microbiológicas dos alimentos, dos manipuladores, do ambiente e da água. Essa medida é uma importante ação preventiva no controle higiênico-sanitário das atividades desenvolvidas.

Quanto às instalações, além dos princípios e das boas práticas, temos o respeito às leis municipais e códigos sanitários de cada Cidade, que devem ser respeitados. Neste sentido, nossa equipe técnica e de engenharia orientam nossos clientes sobre as melhores condições de construção.

CONTROLES

Recebimento e armazenamento

Pré-preparo

Preparo

Distribuição

Higiene Ambiental

Para cada etapa do processo é determinado um controle específico para garantir a qualidade e rastreabilidade das preparações em toda a cadeia produtiva.

MANUAL DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

O Manual de Higiene e Segurança Alimentar possui critérios baseados nas boas práticas de higiene, em controle de pontos críticos do processo e na legislação vigente. São abordados os temas:

- ✓ Unidade de Negócios (Uneg): projeto e Instalação;
- ✓ Higiene dos manipuladores (higiene pessoal, uniformização, hábitos pessoais, controle de saúde e equipamentos de segurança individual (EPIs))
- ✓ Higiene Ambiental;
- ✓ Tabela de Periodicidade de Limpeza;
- ✓ Higiene Alimentar (fluxos operacionais (recebimento de matéria-prima, armazenamento de matéria-prima e produto pronto, pré-preparo e preparo dos alimentos, cocção e reaquecimento, espera pós-cocção, distribuição, transporte de alimentos e riscos de contaminação)
- ✓ levantamento de intoxicações alimentares e procedimentos pertinentes (anamnese, entrevistas, análise microbiológica, acompanhamento do estado de saúde dos clientes afetados, plano de ações corretivas e preventivas);
- ✓ Microbiologia dos alimentos;
- ✓ Sistema APPCC (Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controle)
- ✓ Controle técnico de fornecedores.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRONIZADOS (POPS)

O Manual de Boas Práticas Massima é o nosso guia de trabalho para assegurar a aplicabilidade de processos padronizados, que garantem uma maior visibilidade dos nossos colaboradores nos conceitos:

- ✓ Recebimento de matéria-prima;
- ✓ Armazenamento de matéria-prima à temperatura ambiente;
- ✓ Armazenamento de matéria-prima refrigerada e congelada;
- ✓ Identificação de produtos;
- ✓ Cocção de alimentos;
- ✓ Higiene pessoal;
- ✓ Higiene alimentar;
- ✓ Utilização de termômetros;
- ✓ Coleta de amostra de preparações;
- ✓ Higiene alimentar;
- ✓ Saúde e segurança ocupacional;
- ✓ Uso racional da água;
- ✓ Controle de pragas urbanas e roedores;
- ✓ Controle de resto ingesta;
- ✓ Controle de sobra limpa;
- ✓ Controle do resto das preparações da distribuição, e
- ✓ Monitoramento microbiológico.



Exemplo:

CARACTERÍSTICAS DA MATÉRIA-PRIMA NO RECEBIMENTO

| PRODUTO | APARÊNCIA | CONSISTÊNCIA | TEMPERATURA |
|---|--|---|---|
|  CARNE BOVINA | REFRIGERADA: Cor vermelho vivo, sem escurecimento/ manchas/ esverdeada. Odor característico. MATURADA: Embalada à vacuo, cor vermelho escuro. | REFRIGERADA: Firme, não amolecido nem pegajoso. MATURADA: Após aberta a embalagem, características iguais às da carne refrigerada. | ATÉ: 6°C TOLERÂNCIA 7°C |
|  CARNE SUÍNA | REFRIGERADA: Cor rosada, sem escurecimento/ manchas/ esverdeada. Odor característico. | REFRIGERADA: Firme, não amolecido nem pegajoso. | ATÉ: 6°C TOLERÂNCIA 7°C |
|  AVES | REFRIGERADA: Cor rosada, sem escurecimento/ manchas/ esverdeada. Odor característico. | REFRIGERADA: Firme, não amolecido nem pegajoso. | ATÉ: 6°C TOLERÂNCIA 7°C |
|  PEIXES | REFRIGERADA: Pedacos, filé, inteiro, limpo: Cor branca ou ligeiramente rósea. Odor característico. | REFRIGERADA: Firme, não amolecido nem pegajoso. | ATÉ: 3°C OU CONFORME ESPECIFICAÇÃO DO FABRICANTE |

SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

SLA (Service Level Agreement) ou Acordo de Nível de Serviço, é a parte de contrato de serviços entre duas ou mais entidades no qual o nível da prestação de serviço é definido formalmente. Na prática, o termo é usado no contexto de tempo de entregas de um serviço ou de um desempenho específico. A Massima disponibiliza um formulário para acompanhamento dos serviços prestados pelo cliente.



AUDITORIAS HIGIÊNICO-SANITÁRIAS

Como elo do sistema de Segurança Alimentar, a Massima faz auditoria dos seus processos para assegurar o controle de sanidade das UNEGs (Unidades de Negócio).

Elaboramos um plano específico para cada cliente, adotando parâmetros já utilizados nas regiões em que atuamos. As auditorias técnicas são compostas de um sistema de avaliação do processo produtivo que tem ações preventivas e corretivas em relação à sanidade do produto final. Durante a visita do auditor, são aplicados check-lists específicos, visando identificar as não conformidades dos processos. As informações coletadas geram um relatório que passa pela análise crítica do gestor para a elaboração de planos de ação assertivos e eficazes.

Para garantir a boa manutenção dos processos operacionais, a periodicidade da auditoria é semestral.

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Não há como construir relações duradouras sem que as partes tenham grande intimidade. Para isso é necessário que passemos a respirar o ar que nosso cliente respira. É importante ter o entendimento da cultura, das políticas, da Visão da Empresa – estar engajados nos projetos da comunidade empresarial.

Assim, para gerar a aproximação necessária e para que tenhamos sucesso no projeto com nossos clientes, a decisão sobre o profissional qualificado que irá gerenciar o restaurante da empresa será tomada, conjuntamente com o cliente, a partir de nomes previamente recrutados e que tenham o perfil da organização em questão. Essa prática tem trazido conforto e estabilidade nas relações com os clientes.

O compromisso que temos com nossos clientes é o de que a pessoa responsável pela Gerência de Atendimento (Gerente de Atendimento) responda a, pelo menos, 90% das demandas diárias do cliente, cumprindo nosso programa de Pendências Zero.

Inserido na Política de Atendimento, os eventos motivacionais que praticamos periodicamente com os colaboradores das Unidades de Negócios e a ambientação produzida em cada restaurante propiciam certa leveza ambiental e a sensação de quebra de rotina.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Ouvir os consumidores finais e os clientes decisórios é parte importante da evolução da qualidade percebida da Massima. Com recursos digitais, e uso do QRC, de fácil acesso e imediata análise, com o compartilhamento imediato pelos diversos canais e redes, conseguimos monitorar na palma da mão as informações sobre os níveis de satisfação de todas as nossas operações.

Um totem esteticamente adaptável a diferentes ambientes, são projetados para capturar de maneira fácil e agradável o feedback de nossos clientes.

Como forma de manter um atendimento diferenciado e antecipando necessidades, trabalhamos de forma sistemática, a partir de Pesquisa de Satisfação, na qual o atendimento tem um peso importante na avaliação final.

As informações das pesquisas alimentam o Plano Estratégico de Alimentação do contrato.

TOTEM DE PESQUISA



POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Quando o assunto é desenvolvimento de equipes, nossos esforços são inúmeros. Sabemos que só colaboradores motivados e capacitados geram resultados e asseguram os maiores índices de satisfação de nossos clientes e parceiros.

A Massima Alimentação tem, com seus colaboradores, políticas institucionais claras e de valorização do ser humano. Por isso, nossos profissionais têm o máximo de dedicação com os clientes e desenvolvem o potencial de:

- ✓ Envolvimento com os projetos da empresa e de seus clientes;
- ✓ Atitudes de atender e de servir;
- ✓ Pró-atividade, buscando soluções simples e práticas.

Nosso departamento de Recursos Humanos, além de cumprir as determinações da NR-7, também orienta nossos colaboradores com base no conceito de Job Description, isto é, a clara descrição das responsabilidades relativas à função que irá assumir, o que tem efeito extremamente positivo no índice de produtividade.

Nossa Integração tem por objetivo manter o engajamento dos colaboradores com a Empresa, sua Missão e seus Valores. A Integração é um processo contínuo, que se inicia na admissão, e continua durante toda a vida do profissional em nossa empresa. Esse é um processo fundamental para assegurar a preservação da identidade da empresa e do comprometimento com a missão da organização; trata-se de uma ferramenta de elevada importância no processo de motivação do colaborador.

Nosso sucesso passa pelas pessoas. Elas são nossos agentes de satisfação, por isso, o clima, a perspectiva de desenvolvimento, a formação de profissionais competentes, a retenção de talentos, enfim, estratégia e prática que compõem a política de Recursos Humanos da Massima.

Queremos ser diferentes em nosso negócio, sempre procurando antecipar necessidades e, assim, superar os indicadores de desempenho utilizados no segmento.

BENEFÍCIOS

Nossos colaboradores têm mais assistência do que aquela prevista por legislação, com o objetivo de manter a motivação e estimular um excelente clima de trabalho.

- ✓ Convênio Médico e Internação
- ✓ Cesta Básica
- ✓ Convênio Odontológico
- ✓ Vale Transporte
- ✓ Convênio para Créditos Pessoais
- ✓ Programa de Formação Subsidiado – “Escola de Gastronomia”
- ✓ Alimentação
- ✓ Seguro de Vida em Grupo
- ✓ Auxílio Funeral
- ✓ Cesta de Natal



PROGRAMA DE TREINAMENTO

Nosso Programa de Treinamento entende que o desenvolvimento de habilidades é uma grande motivação para o trabalho, entende também que a qualificação dos profissionais influi diretamente na adaptação às mudanças impostas pela competitividade do mercado atual. Os programas são desenvolvidos de acordo com as funções do colaborador, sejam operacionais, sejam administrativas ou gerenciais.

O rigor e a atenção com treinamentos na Massima envolve o empenho de todos, que são avaliados pelo cumprimento individual de 70h de treinamento/ano, independentemente de sua posição na empresa.

O resultado do processo de Formação e Desenvolvimento está na dedicação do profissional da Massima em ter:

- ✓ Engajamento e envolvimento em todos os projetos da empresa e de seus clientes;
- ✓ Atitude positiva ao atender e ao servir o consumidor final;
- ✓ Pró-atividade na busca de soluções simples e práticas;
- ✓ Respostas rápidas, dentro do princípio pendências zero,
- ✓ Capacitação para apresentar preparações com valor gastronômico.



Estamos sempre atentos ao fator multiplicador, isto é, procuramos identificar colaboradores que, dependendo do treinamento, poderão se tornar Chefe de Cozinha, Cozinheiro ou Gerente de Atendimento, sempre assistido por um consultor, durante o processo de treinamento.

Os programas que estamos apresentando a seguir são pautados em técnicas e procedimentos atualizados, ministrados por consultores parceiros da Massima e pela área de Monitoramento Técnico, bem como programas de treinamento On the job, isto é, treinamentos durante o trabalho e de forma efetiva, que são ministrados pelos Gerentes de Atendimento de cada Unidade de Negócio.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS

Reforço à cultura e aos procedimentos técnicos da manipulação de alimentos:

- ✓ Básico de prevenção à contaminação de alimentos,
- ✓ Higiene e segurança pessoal,
- ✓ Higiene e segurança ambiental e
- ✓ Básico de higiene e segurança dos alimentos.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

ATENDIMENTO

Como nossa empresa tem forte vocação hoteleira, nossos colaboradores são capacitados em Excelência no Atendimento.

PROGRAMA DE TREINAMENTO

CAPACITAÇÃO EM GASTRONOMIA

Para a formação dos GAs (Gerentes de Atendimento) e Profissionais de Cozinha (Chefes de Cozinha, Cozinheiros e Confeiteiros), lançamos mão de uma valiosa ferramenta de formação em Gastronomia, que por sinal dá consistência ao Eixo Estratégico da companhia, com Acordos de Capacitação com Faculdades e Escolas. É por meio desses acordos, que implica um corpo docente da mais alta qualificação, que alimentamos nossa visão de Gastronomia Aplicada à Coletividade.

No Estado de São Paulo temos convênio com o grupo educacional Hotec e, no Estado de Minas Gerais, com a Escola Pio XII, com as quais desenvolvemos programas, tais como:

- ✓ Princípios de gastronomia,
- ✓ Confeitaria,
- ✓ Legumaria e decoração de pratos,
- ✓ Molhos,
- ✓ Cortes de carnes e
- ✓ Montagem de coffee breaks.



Entendemos que é de fundamental importância o conhecimento da Elaboração de Cardápios, por isso temos um módulo específico de Treinamento neste tema – um cardápio bem elaborado e harmonizado com a cultura da população faz a diferença.

O Desenvolvimento de Competências é fundamental para assegurar um desempenho diferenciado em relação ao mercado. O processo de desenvolvimento busca simultânea e coerentemente a agregação de valor para a Pessoa e para a Empresa. A ferramenta de Avaliação de Desempenho assegura a otimização das competências pessoais e de equipe, tanto para as funções atuais, quanto futuras. Esse processo é realizado anualmente, através de uma reunião colaborador/subordinado, com validação da chefia imediata.

O plano de capacitação para os Gerentes de Atendimento (GAs) e para os Gerentes de Áreas compreende os seguintes módulos:

- ✓ Planejamento Estratégico;
- ✓ Gerenciamento de Resultados;
- ✓ Negociação; e
- ✓ Liderança – coordenação de equipes.

Nosso Programa em Segurança no Trabalho tem como maior objetivo a conscientização do colaborador sob o compromisso e dever de cada um em se salvar e zelar pela segurança da equipe. Visamos a integridade física dos colaboradores, cuidamos da manutenção de instalações, equipamentos e ferramentas, sempre com foco na melhoria da qualidade de vida e continuidade operacional.

A segurança de nossos colaboradores é contemplada e garantida por um programa de treinamento desenvolvido por empresas especializadas em Segurança e Medicina do Trabalho. Os principais temas desenvolvidos são: Segurança na Cozinha, Primeiros Socorros, Ergonomia e Uso Correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

O resultado desses treinamentos e as condições oferecidas no ambiente de trabalho são definidos e supervisionados com base no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), regulamentado pela norma reguladora NR-07. Esse programa é elaborado de acordo com a necessidade de cada Unidade Operacional. As situações de risco no ambiente também são identificadas nas unidades por meio do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

À Massima compete gerenciar tecnicamente as atividades de Segurança no Trabalho; zelar pelos aspectos éticos/profissionais e realizar todos os exames previstos no programa, como: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudança de função e demissional.

O Programa de Treinamento de Segurança e Medicina do Trabalho contempla:

- ✓ Segurança na Cozinha,
- ✓ Combate a Incêndio,
- ✓ Primeiros Socorros,
- ✓ CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes,
- ✓ Ergonomia,
- ✓ Uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI),
- ✓ Prevenção de Acidentes no Trabalho,
- ✓ Cuidados com os Equipamentos.

A responsabilidade do treinamento dos colaboradores é da equipe de Medicina do Trabalho e Engenharia de Segurança da Massima e da empresa de consultoria em Saúde Ocupacional Engemed. Todos os colaboradores passam por treinamentos, sem exceção.

PROGRAMA MOTIVACIONAL

Os diversos climas de uma organização levam suas equipes a serem diferentes e, por consequência, terem níveis de dedicação também diferenciados. Por isso, o sistema motivacional da Massima trabalha com as equipes em termos de:

- ✓ Comprometer todos os funcionários na busca/superação das metas globais, com foco em resultados econômicos e financeiros;
- ✓ Reconhecer, recompensar e estimular o esforço e dedicação do colaborador pela superação dos resultados, metas e objetivos da empresa;
- ✓ Promover a melhoria contínua dos serviços junto aos consumidores e a empresa cliente, contribuindo para o aumento de produtividade, redução dos custos e do índice de satisfação dos consumidores;
- ✓ Aumentar a competitividade da empresa junto ao seu mercado, assegurando a atratividade das pessoas através da retenção de talentos;
- ✓ Aumentar as possibilidades de crescimento e diminuir a taxa de rotatividade (turn-over), o descontentamento e os conflitos no ambiente de trabalho;
- ✓ Formar a cultura da empresa para a remuneração estratégica variável, caso obedecidas às premissas;
- ✓ Manter os salários básicos em patamares menos agressivos em relação ao mercado específico;
- ✓ Antever a possibilidade de ganhos reais acima dos maiores valores de mercado, e
- ✓ Revestir a remuneração estratégica variável de instrumentos motivacionais e estimulantes, inclusive a PLR, para os colaboradores participantes.

O programa também desenvolveu ferramentas específicas, tais como:

Pesquisa de Clima na Massima

Anualmente realizamos uma pesquisa de clima interno envolvendo todos os níveis da empresa.

Esta ferramenta visa promover o máximo de envolvimento dos colaboradores, medindo sua satisfação e felicidade no trabalho. Com os resultados desta pesquisa são identificadas as necessidades ou focos, nos quais a Diretoria da empresa deverá trabalhar e direcionar seu planejamento em treinamento e melhorias na gestão.

Aniversariantes do Mês

Em todos os meses os aniversariantes de cada UNEG são homenageados pela empresa e por seus colegas.

Cesta de Natal

Para que a felicidade atinja o lar do colaborador, presentecemos nossas equipes com uma Cesta de Natal.

Funcionário Parceiro

O objetivo desse programa é reconhecer os colaboradores que têm o máximo de aderência à cultura e à filosofia da Empresa, e estimular sua permanência por meio de incentivos. Os reconhecimentos são variáveis e destinados aos colaboradores com mais de cinco anos de registro na empresa.

Plano de Remuneração Variável

Sempre com o foco na Felicidade do Colaborador, nosso programa de RH adota a gestão da remuneração variável estratégica como ferramenta para compartilhar ganhos e estimular as equipes a superar suas metas e objetivos.

UNIFORMIZAÇÃO

Os profissionais da Massima Alimentação seguem um padrão rigoroso de alinhamento e uniformização. Nossos uniformes foram desenvolvidos com os objetivos de:

- ✓ Obter o máximo de segurança,
- ✓ Utilizar modernidade de tecidos e estilo,
- ✓ Permitir o uso de forma prática e fácil e
- ✓ Ser atraente, dignificando o seu uso.



Uniformes bem apresentados e modernos agregam valores à autoestima do colaborador, por isso, é um item de grande importância na prevenção da rotatividade e absenteísmo.



ATENDENTE

**AUXILIAR DE
COZINHA**

CONFEITEIRA

COZINHEIRO



**CAIXA
ATENDENTE**

**ATENDENTE
CAFÉ DA PRAÇA**

**CHEF DE
COZINHA**

**GERENTE DE
ATENDIMENTO**

POLÍTICA DE SUPRIMENTOS

A Massima Alimentação estabelece verdadeiras parcerias com seus fornecedores, criando acordos de longo prazo e comprometimento bilateral. Nossa política de suprimentos envolve a evolução de nossos fornecedores, orientando nossas decisões para o equilíbrio entre a qualidade dos produtos e serviços de logística e o seu valor comercial, assegurando ao consumidor final a qualidade dos produtos que servimos.

Nossa empresa tem larga experiência em negociar com fornecedores competitivos e de confiança, capacitados em atender às necessidades da área.

Trabalhamos com o parque de fornecedores com as seguintes premissas:



Qualidade do Produto ou serviço

As instalações e os produtos são aprovados tecnicamente pela área de suprimentos da Massima, para que todas as mercadorias sejam entregues dentro das especificações exigidas.



Conceito de Mercado

Estamos sempre buscando negociar marcas renomadas e que tenham um largo conceito de idoneidade.



Documentação Atualizada

Exigimos o certificado de registro dos produtos no Órgão Ministerial responsável pela aprovação; uma cópia do alvará de funcionamento do estabelecimento; o certificado de vistoria dos veículos, de acordo com as exigências legais para transporte de alimentos.

CONHEÇA ALGUNS DE NOSSOS FORNECEDORES:



A Massima trabalha com fornecedores e produtos reconhecidos no nosso mercado e sendo de seu interesse uma tabela de produtos padrão poderá ser fornecida.

POLÍTICA DE RECEBIMENTO DE PRODUTOS

No recebimento dos produtos é feita uma verificação Qualitativa: higiene do transporte/ entregador condições da embalagem, rotulagem, característica do produto (Temperatura, Avaliação Sensorial).

TEMPERATURA DA MATÉRIA-PRIMA NO RECEBIMENTO

| PRODUTO | TEMPERATURA |
|---|--|
| CARNES BOVINAS/ AVES E PEIXES | ≤7°C |
| CAMARÃO/ CRUSTÁCEO/ LAGOSTA/ OSTRAS MARISCO/ VIEIRA/ LULA/ POLVO | -18°C Tolerância -12°C |
| PRODUTOS CONGELADOS | -18°C Tolerância -12°C |
| FRIOS | Até 10°C ou especificação do fabricante. |
| EMBUTIDOS (SALSICHA/ LINGUIÇA) | Até 10°C ou especificação do fabricante. |
| HORTIFRUTI (FRUTAS, VERDURAS, RAÍZES E TUBÉRCULOS) | Temperatura Ambiente |
| HORTIFRUTI (PRÉ-PROCESSADO RESFRIADO) | Até 10°C ou especificação do fabricante. |
| OVOS | Temperatura Ambiente |
| MASSAS FRESCAS, DOCES CONFEITADOS, SANDUÍCHES | Até 10°C ou especificação do fabricante. |
| SALGADOS (ESFIRRA, QUIBE, QUICHE, ETC) | Temperatura Ambiente |
| PÃES, BOLOS E DERIVADOS NÃO CONFEITADOS. | Temperatura Ambiente |
| LATICÍNIOS | Até 10°C ou especificação do fabricante. |
| CEREAIS E LEGUMINOSAS | Temperatura Ambiente |
| FARINHAS | Temperatura Ambiente |
| PRODUTOS EM VIDRO | Temperatura Ambiente |

Fontes: RDC 216/04, CVS 5-13, Portaria 2619/11

CARACTERÍSTICAS DA MATÉRIA-PRIMA NO RECEBIMENTO

| PRODUTO | CARACTERÍSTICAS |
|---------------------|---|
| CARNE BOVINA | <p>REFRIGERADA: Aspecto firme, não amolecido e nem pegajoso. Cor: vermelho vivo, sem escurecimento ou manchas esverdeadas Odor: Característico.</p> <p>MATURADA: Embalada a vácuo (embalagem sem presença de ar) Cor: vermelho – escuro. Após aberta a embalagem, suas características são idênticas às da carne resfriada.</p> |
| AVES | <p>REFRIGERADA: Aspecto: firme, não amolecido e nem pegajoso. Cor: amarelo-rosada, sem escurecimento ou manchas esverdeadas. Odor: Característico.</p> |
| PEIXES | <p>PEDAÇOS OU FILÉS – REFRIGERADOS: Aspecto firme, não amolecido e nem pegajoso Cor: Branca ou ligeiramente rósea Odor: Característico</p> <p>PEIXE INTEIRO (LIMPO) - REFRIGERADO: Aspecto: carne firme, não amolecida e nem pegajosa Cor: Branca ou ligeiramente rósea Odor: Característico.</p> |

CARACTERÍSTICAS DA MATÉRIA-PRIMA NO RECEBIMENTO

| PRODUTO | CARACTERÍSTICAS |
|--|--|
| CAMARÃO LAGOSTA OSTRA - VIEIRA MARISCO LULA - POLVO | CONGELADO: Embalagem não deve apresentar sinais de descongelamento com grandes cristais de gelo, amolecimento do produto ou presença de umidade. Realizar Teste sem óleo nem temperos para não mascarar odor/ sabor: Cocção: cozimento de um ou dois pedaços de peixe, pesando pelo menos 100g cada um Cocção em forno: envolver as amostras em papel alumínio e colocar em uma assadeira, aquecer em forno pré-aquecido. Após cocção, avaliar odor, textura, coloração, uniformidade do tamanho, ausência de matérias estranhas, sujidades e vísceras e sabor do produto. |
| EMBUTIDOS | REFRIGERADA: Aspecto: firme, não amolecido e nem pegajoso. Cor: amarelo-rosada, sem escurecimento ou manchas esverdeadas. Odor: Característico. |
| HORTIFRUTI (FRUTAS, VERDURAS, TUBÉRCULOS) | Grau de maturação tal que lhes permita suportar a manipulação, o transporte e a conservação em condições adequadas para o consumo. Aspecto: Não estar danificada por qualquer lesão de origem física ou mecânica que afete sua aparência. Isenta de umidade externa anormal. Livres da presença de bolores, ou mucosidade e manchas. Devem ser entregues em caixas plásticas à exceção de frutas nobres ou muito sensíveis. |
| HORTIFRUTI (PRÉ-PROCESSADO RESFRIADO) | Aspecto: Livre de matéria terrosa, bolores, parasitas ou detritos animais e vegetais não apresentar manchas ou sinais de deterioração. |
| OVOS | Aspecto: Casca limpa e intacta, isenta de rachaduras |
| MASSAS FRESCAS DOCES CONFEITADOS SANDUÍCHES PRONTOS | Aspecto: Livre de matéria terrosa, bolores, parasitas ou detritos animais e vegetais não apresentar manchas ou sinais de deterioração. |
| SALGADOS (ESFIHA, KIBE, QUICHE, ETC) | Aspecto: Livre de matéria terrosa, bolores, parasitas ou detritos animais e vegetais não apresentar manchas ou sinais de deterioração. |
| PÃES, BOLOS E DERIVADOS NÃO CONFEITADOS | Aspecto: Livre de matéria terrosa, bolores, parasitas ou detritos animais e vegetais não apresentar manchas ou sinais de deterioração. |
| LATICÍNIOS | LEITE: Aspecto: líquido homogêneo Cor: branco Odor: característico Sabor: suave, entre salgado e adocicado IOGURTE: Cor: característico Consistência: líquido pastoso Embalagens íntegras MANTEIGA/MARGARINA: Cor: amarelo opaco Sabor: característico Embalagens íntegras QUEIJOS: Aspecto: crosta firme, lisa, não pegajosa e sem manchas |
| CEREAIS E LEGUMINOSAS | Isentos de matéria terrosa, parasitas, fungos ou “carunchos” Livres de umidade Cor: característica de cada espécie Livres de fragmentos estranhos |
| FARINHAS | Pó fino ou granuloso, conforme a espécie Isenta de matéria terrosa, parasitas/ fungos ou umidade Não deve estar empedrada Cor: característica de cada espécie Livre de fragmentos estranhos |
| PRODUTOS EM VIDRO | Aspecto: O líquido deve estar límpido e sem sinais de bolhas de ar. A tampa não deve estar enferrujada. Deve possuir lacre. No recebimento, virar o recipiente para verificar se há vazamento. |
| MASSA SECA | Aspecto: Isenta de substâncias estranhas à sua composição. Não apresentar “carunchos” Não estar quebrada ou amolecida. |
| SUCO CONCENTRADO XAROPES ESTABILIZADOS | Cor: característica Embalagem íntegra e sem estufamento. |

POLÍTICA DE ARMAZENAMENTO

O armazenamento de gêneros alimentícios, descartáveis e de limpeza deverá seguir os critérios de identificação de produtos, controle de validade, controle de temperatura, segregação e auditorias de controle de condições, conforme legislações vigentes (RDC 216/04, CVS 5-13 e Portaria 2619/11).

Deve ser mantido estoque mínimo para abastecimento sem prejuízo ao atendimento e infração às normas de estocagem / armazenamento.

POLÍTICA DE AÇÕES SUSTENTÁVEIS

A sustentabilidade tem como cuidados primordiais o uso racional da água e energia elétrica.

ECONOMIZANDO,
NÓS
ESTAMOS
RESPEITANDO O PLANETA E
GERANDO
INICIAATIVAS DE
AMOR À HUMANIDADE.

O recurso natural água, torna-se cada vez mais escasso para atender às crescentes demandas das cidades, em função, não só do aumento populacional, mas também do paradigma convencional de que o incremento do bem-estar social está diretamente relacionado ao do aumento do consumo individual.

O objetivo geral da Massima Alimentação é minimizar impactos ambientais das nossas atividades, tomando nossos Restaurantes Ecologicamente Corretos, tendo como ações principais:

- ✓ Redução da quantidade de resíduos e materiais;
- ✓ Reciclagem do que pode ganhar vida;
- ✓ Separação do lixo orgânico;
- ✓ Plano de troca de equipamentos que reduzem o impacto ambiental, e
- ✓ Formação da equipe técnica em reaproveitamento integral dos alimentos.



Tópicos gerais a serem trabalhados nas áreas:

| | |
|----------------------------|---|
| CONTROLE E DESCARTE | ÓLEO RESÍDUO RECICLÁVEL RESÍDUO ORGÂNICO |
| REDUÇÃO | RESÍDUO ORGÂNICO CONSUMO DE ÁGUA CONSUMO DE ENERGIA EMBALAGENS |