**ANEXO VII**

# **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL**

**1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Este documento define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com a Cláusula Nona do Contrato.

Note que o valor devido à contratada, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião do Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Limpeza, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter condições adequadas de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

**2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1 A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

1. Equipamentos, Produtos e Técnicas de Limpeza; e
2. Inspeção dos Serviços nas Áreas.

2.2 Caberá ao Contratante designar o responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:

* Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
* Avaliação da execução dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial;
* Reabastecimento de descartáveis como papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
* Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete;
* Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas;
* Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade;
* Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização; e
* O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.

2.3 Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial, integrando as especificações técnicas como parte das obrigações e responsabilidades do Contratante, e deverá ser efetuado periodicamente no processo de fiscalização da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

**3.** **OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial.

**4. REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, se faz por meio de pontuação em conceitos de “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim” em cada um dos itens vistoriados.

4.1. Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens:

a) ÓTIMO- Refere-se à conformidade total dos critérios, como:

* Inexistência de poeira;
* Inexistência de sujidade;
* Vidros limpos;
* Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
* Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
* Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
* Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.

b) BOM- Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:

* Ocorrência de poeira em local isolado;
* Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
* Ocorrência isolada no reabastecimento.

c) REGULAR- Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:

* Ocorrência de poeira em vários locais;
* Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
* Ocorrências por falta de reabastecimento;
* Piso sujo e molhado.

d) RUIM– Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

* Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;
* Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
* Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
* Lixeiras sujas e transbordando;
* Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
* Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
* Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
* Execução de limpeza sem técnica adequada;
* Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
* Sanitários e vestiários sujos.

**4.2.** Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Especificações Técnicas e Boas Práticas | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM |
| Apresentação dos documentos que comprovam que os produtos utilizados, EPI´s, aparelhos e instrumentos respeitam as especificações técnicas e socioambientais requeridas. |  |  |  |  |
| Apresentação das medidas adotadas para a redução do consumo de água e energia |  |  |  |  |
| Comprovação dos treinamentos realizados no período |  |  |  |  |

3. Todos os Ambientes

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Itens | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica | Itens | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica |
| Armários (face externa) |  |  |  |  |  | Prateleiras |  |  |  |  |  |
| Batentes |  |  |  |  |  | Paredes |  |  |  |  |  |
| Filtros e/ou Bebedouros |  |  |  |  |  | Pias |  |  |  |  |  |
| Mesas |  |  |  |  |  | Torneiras |  |  |  |  |  |
| Cadeiras |  |  |  |  |  | Corrimãos |  |  |  |  |  |
| Móveis em geral |  |  |  |  |  | Cestos de lixo |  |  |  |  |  |
| Cortinas e/ou Persianas |  |  |  |  |  | Tomadas |  |  |  |  |  |
| Placas indicativas |  |  |  |  |  | Pisos |  |  |  |  |  |
| Divisórias |  |  |  |  |  | Peitoril das janelas |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel toalha |  |  |  |  |  | Quadros em geral |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel higiênico |  |  |  |  |  | Portas |  |  |  |  |  |
| Escadas |  |  |  |  |  | Extintores de incêndio |  |  |  |  |  |
| Elevadores |  |  |  |  |  | Ralos |  |  |  |  |  |
| Espelhos Interruptores |  |  |  |  |  | Rodapés |  |  |  |  |  |
| Espelhos e tomadas |  |  |  |  |  | Saídas de ar-condicionado |  |  |  |  |  |
| Gabinetes (pias) |  |  |  |  |  | Saboneteiras (face externa) |  |  |  |  |  |
| Interruptores |  |  |  |  |  | Teto |  |  |  |  |  |
| Janelas (face externa) |  |  |  |  |  | Telefones |  |  |  |  |  |
| Janelas (face interna) |  |  |  |  |  | Ventiladores  |  |  |  |  |  |
| Luminárias (similares) |  |  |  |  |  | Vidros internos |  |  |  |  |  |
| Luzes Emergência |  |  |  |  |  | Vidros externos (face interna) |  |  |  |  |  |
| Maçanetas |  |  |  |  |  | Vidros externos (face externa) |  |  |  |  |  |

4.4. Sanitários/Vestiários

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica | ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica |
| Abastecimento de material higiênico |  |  |  |  |  | Pisos |  |  |  |  |  |
| Azulejos |  |  |  |  |  | Portas (batentes, maçaneta) |  |  |  |  |  |
| Box |  |  |  |  |  | Ralos |  |  |  |  |  |
| Chuveiros |  |  |  |  |  | Rodapés |  |  |  |  |  |
| Cestos de lixo |  |  |  |  |  | Saboneteiras (face externa) |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel toalha |  |  |  |  |  | Saídas de ar-condicionado |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel higiênico |  |  |  |  |  | Tomadas |  |  |  |  |  |
| Divisórias (granito) |  |  |  |  |  | Torneiras |  |  |  |  |  |
| Espelhos |  |  |  |  |  | Teto |  |  |  |  |  |
| Gabinetes |  |  |  |  |  | Válvulas de descarga |  |  |  |  |  |
| Interruptores |  |  |  |  |  | Vasos sanitários |  |  |  |  |  |
| Janelas |  |  |  |  |  | Vidros Box |  |  |  |  |  |
| Luminárias (e similares) |  |  |  |  |  | Vidros externos (face externa) |  |  |  |  |  |
| Parapeitos |  |  |  |  |  | Vidros externos (face interna) |  |  |  |  |  |
| Pias |  |  |  |  |  | Vidros internos |  |  |  |  |  |

4.5. Áreas com Espaços Livres – Saguão, Hall e Salão

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica | ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica |
| Elevadores |  |  |  |  |  | Pisos |  |  |  |  |  |
| Escadas |  |  |  |  |  | Rampas |  |  |  |  |  |

4.6. Equipamentos e Utensílios de Limpeza

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica | ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica |
| Equipamentos |  |  |  |  |  | Produtos de Limpeza |  |  |  |  |  |

4.7. Apresentação/Uniformes

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica | ITENS | ÓTIMO | BOM | REGULAR | RUIM | Não se Aplica |
| Equipamentos de Proteção Individual – EPIs |  |  |  |  |  | Uniforme |  |  |  |  |  |

 **CRITÉRIOS**

Na avaliação devem ser atribuídos, ao formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

**6. RESPONSABILIDADES**

a) Equipe de Fiscalização:

* Responsável pela Avaliação da Contratada utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato.

b) Gestor do Contrato:

* Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

**7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

7.1. Cabe a cada Unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato, com base na relação de itens a serem avaliados e no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços (Anexo VII.1 deste Anexo VII), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

7.2 No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período para o Gestor do Contrato.

7.3. Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.

**8. ANEXOS DESTE DOCUMENTO**

8.1. Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.

8.2. Exemplo de Formulário de Ocorrências para Manutenção.

**ANEXO VII.1**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

|  |  |
| --- | --- |
| **Contrato nº:** |  |
| **Unidade:** |  |
| **Período:** |  |
| **Data:** |  |
| **Contratada:**  |  |
| **Responsável pela Fiscalização:** |  |
| **Gestor do Contrato:** |  |

**Quantidade de itens vistoriados (“X”)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantidade de itens vistoriados** | **Quantidade****(“a”)** | **Equivalência** **(“b”)** | **Pontos obtidos****(Y= “a” x “b”)** |
| Conceito “ótimo” = |  | x 100 |  |  |
| Conceito “bom” =  |  | x 80 |  |  |
| Conceito “regular” =  |  | x 50 |  |  |
| Conceito “ruim” =  |  | x 30 |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |

A nota (“**N”**) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (**“Y”**) dividido pelo número total de itens vistoriados (**“X”**).

$$NOTA \left(N\right)=\frac{\sum\_{}^{}Y}{X}$$

Resultado final:

|  |  |
| --- | --- |
| **PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO** | **NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO** |
| Liberação total da fatura  | Nota maior ou igual a 90 pontos |
| Liberação de 90% da fatura  | Nota maior ou igual a 70 e menor que 90 pontos |
| Liberação de 80% da fatura  | Nota maior ou igual a 60 e menor que 70 pontos |
| Liberação de 65% da fatura  | Nota maior ou igual a 50 e menor que 60 pontos |
| Liberação de 50% da fatura  | Nota menor que 50 pontos |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nota: | Assinatura do Responsável pela Fiscalização: | Assinatura do Responsável da Contratada: | Assinatura do Gestor do Contrato: |

**ANEXO VII.2**

## EXEMPLO DE FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| CONTRATO N° | ADMINISTRADOR |
| EMPRESA CONTRATADA | ENCARREGADO |
| CONTRATANTE | ÁREA (ENDEREÇO) |
| DATA\_\_/\_\_/\_\_ | **TIPOS DE OCORRÊNCIAS**[ ]  TORNEIRAS [ ]  BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA [ ]  LÂMPADAS [ ]  FIOS E TOMADAS [ ]  EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS [ ]  ACESSÓRIOS[ ]  UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) [ ]  OUTROS |
| **DESCRITIVO**[ ]  VAZAMENTOS [ ] SUBSTITUIÇÕES [ ]  AJUSTES [ ]  OUTROS (DISCRIMINAR) |
| **LOCAL** | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |
| DATA\_\_/\_\_/\_\_ | **TIPOS DE OCORRÊNCIAS**[ ]  TORNEIRAS [ ]  BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA [ ]  LÂMPADAS[ ]  FIOS E TOMADAS[ ]  EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS [ ]  ACESSÓRIOS[ ]  UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA)[ ]  OUTROS |
| **DESCRITIVO**[ ]  VAZAMENTOS [ ] SUBSTITUIÇÕES [ ]  AJUSTES [ ]  OUTROS (DISCRIMINAR) |
| **LOCAL** | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |
| DATA\_\_/\_\_/\_\_ | **TIPOS DE OCORRÊNCIAS**[ ]  TORNEIRAS [ ]  BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA [ ]  LÂMPADAS [ ]  FIOS E TOMADAS [ ]  EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS[ ]  ACESSÓRIOS[ ]  UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) [ ]  OUTROS |
| **DESCRITIVO**[ ]  VAZAMENTOS [ ] SUBSTITUIÇÕES [ ]  AJUSTES [ ]  OUTROS (DISCRIMINAR) |
| **LOCAL** | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |