# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR

**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 instrumento para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

**2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

2.1 A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar consiste na análise dos seguintes módulos:

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

2.2 Caberá ao Contratante designar 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 (levar em consideração áreas em manutenção predial);
* Avaliação do cumprimento do Plano de Atividades Diárias;
* Avaliação da execução dos serviços de limpeza escolar;
* 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;
* Verificação da composição do carro funcional nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente;
* 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 a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
* Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização;
* Certificar-se de que o piso está seco, limpo e encerado.

2.3 Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza em prédio, mobiliário e equipamentos escolares, 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 em prédio, mobiliário e equipamentos escolares.

**4. REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na SERVIÇO DE LIMPEZA EM PRÉDIOS MOBILIÁRIOS E EQUIPAMENTOS ESCOLARES EM DIVERSAS UNIDADES 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 listado a seguir:

* 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;
* Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
* Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
* Carrinho de limpeza limpo (quando houver) e bom estado de limpeza de utensílios, tais como: cabeleiras de *mops*, panos de limpeza etc.;
* Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

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;
* Cumprimento parcial das especificações técnicas ou das instruções socioambientais a serem seguidas.

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 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 motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
* Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
* Execução de limpeza sem técnica adequada;
* Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
* Sanitários e vestiários sujos;
* Descumprimento das especificações técnicas ou das instruções socioambientais a serem seguidas.

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

4.2.1. Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** |
| Apresentação dos documentos que comprovam que os produtos utilizados, EPIs, 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 |  |  |  |  |  |

4.2.2. Todos os Ambientes

| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Aparelhos de TV |  |  |  |  |  | Luminárias (similares) |  |  |  |  |  |
| Armários (face externa) |  |  |  |  |  | Luzes de emergência |  |  |  |  |  |
| Balcões e mesas |  |  |  |  |  | Murais |  |  |  |  |  |
| Batentes, portas e maçanetas |  |  |  |  |  | Móveis em geral |  |  |  |  |  |
| Bebedouros |  |  |  |  |  | Prateleiras |  |  |  |  |  |
| Cadeiras e carteiras |  |  |  |  |  | Paredes |  |  |  |  |  |
| Cestos de lixo |  |  |  |  |  | Placas indicativas |  |  |  |  |  |
| Cortinas e persianas |  |  |  |  |  | Tomadas e espelhos de tomadas |  |  |  |  |  |
| Corrimãos e escadas |  |  |  |  |  | Pisos e rodapés |  |  |  |  |  |
| Divisórias |  |  |  |  |  | Poltronas |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel-toalha |  |  |  |  |  | Quadros em geral |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel higiênico |  |  |  |  |  | Ralos |  |  |  |  |  |
| Extintores de incêndio |  |  |  |  |  | Saídas de ar-condicionado |  |  |  |  |  |
| Elevadores |  |  |  |  |  | Saboneteiras (face externa) |  |  |  |  |  |
| Gabinetes, pias e torneiras |  |  |  |  |  | Teto |  |  |  |  |  |
| Interruptores e espelhos de interruptores |  |  |  |  |  | Telefones |  |  |  |  |  |
| Janelas (face externa) e peitoril das janelas (externo) |  |  |  |  |  | Ventiladores |  |  |  |  |  |
| Janelas (face interna) e peitoril das janelas (interno) |  |  |  |  |  | Vidros externos (face externa e face interna) |  |  |  |  |  |
| Lousas |  |  |  |  |  | Vidros internos |  |  |  |  |  |

4.2.3. Sanitários / Vestiários

| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Abastecimento de material higiênico |  |  |  |  |  | Parapeitos |  |  |  |  |  |
| Azulejos |  |  |  |  |  | Pisos e rodapés |  |  |  |  |  |
| Box |  |  |  |  |  | Portas (batentes, maçaneta) |  |  |  |  |  |
| Chuveiros |  |  |  |  |  | Ralos |  |  |  |  |  |
| Cestos de lixo |  |  |  |  |  | Saboneteiras (face externa) |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel-toalha |  |  |  |  |  | Saídas de ar-condicionado |  |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel higiênico |  |  |  |  |  | Tomadas |  |  |  |  |  |
| Divisórias (granito) |  |  |  |  |  | Teto |  |  |  |  |  |
| Espelhos |  |  |  |  |  | Vasos sanitários e válvulas de descarga |  |  |  |  |  |
| Gabinetes, pias e torneiras |  |  |  |  |  | Vidros box |  |  |  |  |  |
| Interruptores |  |  |  |  |  | Vidros externos (face externa e face interna) |  |  |  |  |  |
| Janelas |  |  |  |  |  | Vidros internos |  |  |  |  |  |
| Luminárias (e similares) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.2.4. Áreas de Circulação, Pátios e Quadras

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** |
| Elevadores |  |  |  |  |  | Pisos |  |  |  |  |  |
| Escadas |  |  |  |  |  | Rampas |  |  |  |  |  |

4.2.5. Equipamentos e Utensílios de Limpeza

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** |
| Baldes |  |  |  |  | Panos (chão, paredes e manuais) |  |  |  |  |
| Equipamentos |  |  |  |  | Produtos de limpeza |  |  |  |  |
| *Mop* e balde com prensa de torção |  |  |  |  |

4.2.6. Apresentação / Uniformes

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** |
| Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) |  |  |  |  | Postura e comportamento com funcionários, docentes e alunos |  |  |  |  |
| Uniformes |  |  |  |  |

4.2.7. Gerenciamento (Supervisão, Gerenciamento das Atividades Operacionais e Atendimento às Solicitações)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se Aplica** |
| Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada (mínimo 2 vezes por mês) |  |  |  |  |  |
| Monitoramento dos insumos fornecidos |  |  |  |  |  |
| Monitoramento dos equipamentos fornecidos |  |  |  |  |  |
| Monitoramento da qualidade dos serviços prestados, através de supervisão, treinamento e reciclagem contínua dos funcionários |  |  |  |  |  |
| Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato |  |  |  |  |  |

4.2.8. Pontos Obtidos e Itens Vistoriados

**Quantidade de itens vistoriados = X**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quantidades de Itens Vistoriados** | **Quant.**  **(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** |  |  |  |

4.2.9. Justificativa para Itens que Receberam Conceitos Bom, Regular ou Ruim

|  |
| --- |
| **Justificativa para Itens que receberam conceitos bom, regular ou ruim** |
|  |

**4.3. Condições Complementares**

Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este deverá ser desconsiderado. No Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, deve ser atribuído o conceito “Não se aplica” ao respectivo item.

**5. CRITÉRIOS**

Na avaliação devem ser atribuídos, ao formulário de Avaliação de 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.
  + 1. **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, 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, acompanhados das justificativas para os itens que receberam conceitos “Bom”, “Regular” ou “Ruim”.

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 na prestação dos serviços na Unidade Escolar, objeto do 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.

7.3.1. Na hipótese de o objeto do contrato abranger mais de uma Unidade Escolar, haverá avaliação de desempenho da Contratada de forma individualizada em relação a cada Unidade Escolar. Nessa hipótese, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante o período, cabe ao gestor do contrato consolidar as avaliações de desempenho da Contratada em relação a cada Unidade Escolar, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, com a apuração do percentual de liberação da fatura correspondente (aplicado em relação a cada Unidade Escolar, considerando a nota individualizada), e encaminhar uma via para a Contratada.

**8. ANEXOS DESTE DOCUMENTO**

8.1. Exemplo de Formulário de Ocorrências para Manutenção

8.2. Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar.

**ANEXO VII.1**

## 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 ELETRO-ELETRÔNICOS  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 ELETRO-ELETRÔNICOS  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 ELETRO-ELETRÔNICOS  ACESSÓRIOS  UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA)  OUTROS | |
| **DESCRITIVO**  VAZAMENTOS  SUBSTITUIÇÕES  AJUSTES  OUTROS (DISCRIMINAR) | |
| **LOCAL** | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |

**ANEXO VII.2**

## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS

## SERVIÇOS DE LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Contrato número: | Unidade: | Período: | Data: |
| Contratada: | | | |
| Responsável pela fiscalização: | | | |
| Gestor do contrato: | | | |

Utilizando-se os parâmetros de quantidade de itens vistoriados (X) e pontos obtidos (Y), conforme o tópico 4.2.8 do Anexo VII, o valor dos pagamentos observará o percentual de liberação correspondente à nota individualizada (NI) obtida de cada Unidade Escolar.

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

Cabe ao gestor apurar o percentual de liberação da fatura correspondente a cada Unidade Escolar (o percentual será aplicado para cada Unidade considerando a nota individualizada) e encaminhar uma via para a Contratada.

**Resultado Final**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO DA FATURA (CONSIDERANDO A NOTA DA UNIDADE ESCOLAR)** | **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 |

\* Na hipótese de o objeto do contrato abranger mais de uma Unidade Escolar, o percentual de liberação, que será apurado em relação a cada Unidade Escolar, incidirá sobre o valor da parcela da fatura correspondente aos serviços prestados na respectiva Unidade Escolar. Nessa hipótese, para cada uma das parcelas da fatura relativas a cada Unidade Escolar, haverá incidência de um percentual de liberação individualizado.

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