



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

ANEXO IX - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

EMPRESA:	
NOTA FISCAL:	COMPETÊNCIA:

1) REGRAS GERAIS

- Esse instrumento será efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução do serviço, de forma a gerar relatórios mensais sobre a prestação de serviços de Limpeza e Higienização Hospitalar, com o objetivo de definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada.
- As pontuações geradas nesses relatórios, que serão encaminhados ao gestor do contrato, servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados;
- A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar será feita por meio de análise dos seguintes módulos: A - Equipamentos, Produtos e Técnica de Limpeza; B - Pessoal; C – Frequência; D – Inspeção dos Serviços nas Áreas, com base nos critérios a seguir.

2) CRITÉRIOS

Conceitos Da Pontuação A Ser Utilizada Em Todos Os Itens			
Conceito	Referência	Pontos	Itens
MUITO BOM	Conformidade Total dos critérios	03 (três)	Inexistência de poeira; Inexistência de sujidade; Vidros limpos; Superfície sem sangue e ou fluidos corpóreos; Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente; Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas volume até 2/3; Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com EPI; Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente; Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de mops e panos de limpeza, livres de resíduos.
BOM	Conformidade Parcial dos critérios	02 (dois)	Ocorrência de poeira em local isolado que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos; Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão; Ocorrência isolada no reabastecimento.
REGULAR	Desconformidade parcial dos critérios	01 (um)	Ocorrência de poeira em vários locais, que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos; Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão; Ocorrências por falta de reabastecimento; Quebra de técnica de limpeza; Móveis sujos ou com poeira; Piso sujo e molhado.
PÉSSIMO	Desconformidade total dos critérios	0 (zero)	Poeira e sujidades em salas cirúrgicas, locais de procedimentos e mobiliários; Presença de sangue e fluidos corpóreos nas superfícies; Ocorrência de poeira em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos, salas de procedimentos; Quebra de técnica de limpeza; Carro de limpeza incompleto; Móveis sujos com poeira; 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 EPI incompleto não uso de EPC; Execução de limpeza sem técnica adequada; Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente; Sanitários e vestiários sujos.



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Itens	Subitens	Pontos	Critérios	Nota
MÓDULO A - Equipamentos, Produtos e Técnicas de Limpeza	A.1 Carro de limpeza	3	O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados. Todos os equipamentos foram fornecidos padronizados e estão identificados, conforme especificado no Termo de Referência.	
		2	O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de 1 item padronizado especificado no TR.	
		1	O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de até 02 itens padronizados.	
		0	O carro de limpeza está desorganizado, sujo e há diversos itens faltando.	
	A.2 Produtos de limpeza	3	Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da CCIH e a especificação técnica do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados.	
		2	Os produtos e a diluição estão corretos, porém não segue a indicação de uso no local.	
		1	Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados.	
		0	Os produtos não são indicados para o uso no local e a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação.	
	A.3 Técnicas de limpeza	3	A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas.	
		2	Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica.	
		1	A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresenta-se turva.	
		0	A técnica está incorreta e a solução está muito suja.	
NOTA FINAL MÓDULO A (somatório de pontos)				

Itens	Subitens	Pont os	Critérios	Nota
MÓDULO B - Pessoal - Qualidade dos profissionais	B.1 Uniformidade da equipe	3	Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.	
		2	Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	
		1	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários.	
		0	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e qualidade das atividades a serem desenvolvidas; posturas inadequadas, desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área, são agressivos no relacionamento com colegas, falam alto etc.	
	B.2 Apresentação Uniformização	3	Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos estão presos e utilizam gorros.	
		2	Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	
		1	Uniforme completos, rasgados, sujos, amarrotados. Usam gorros, unhas compridas e adereços.	
		0	Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer.	
	B.3 Equipamento De Proteção Individual e Coletiva	3	EPIs disponíveis para o uso e são adequados (uniformes, luvas, mascarras, aventais, gorros, calçados de segurança/ botas).	
		2	Disponibilidade parcial de EPIs. Falta um ou mais itens.	
		1	EPIs utilizados incorretamente. Utilizam luvas cirúrgicas ao invés das de borrachas. Não utilizam EPIs para isolamentos e a semi-intensiva.	
		0	Não utilizam EPIs nas seguintes situações (avental e luvas de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química. Não uso de EPC.	
NOTA FINAL MÓDULO B (somatório de pontos)				



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

Itens	Subitens	Pontos	Critérios	Nota
MÓDULO C – Frequência	C.1 Cumprimento do cronograma e das atividades	3	Frequência de limpeza terminal ocorre com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Apresenta cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.	
		2	Frequência de limpeza terminal ocorre com a rotina diária, semanal, mensal. Não apresenta o cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.	
		1	Frequência de limpeza terminal ocorre parcialmente de acordo com a rotina diária, semanal, mensal. Cronograma checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação.	
		0	A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido. O cronograma não está checado, e não apresenta o impresso de execução da limpeza terminal assinado pelo responsável da empresa e da área.	
	NOTA FINAL MÓDULO C (somatório de pontos)			

Itens	Subitens	Pontos	Critérios	Nota
MÓDULO D - Inspeção Dos Serviços - Avaliação das Áreas	D.1 Banheiros	3	Limpo e isento de manchas	
		2	Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas	
		1	Presença de sujidade nos trilhos e sujidade nos ralos (cabelos, vassoura)	
		0	Presença de lodo e sujidade orgânica	
	D.2 Móveis	3	Móveis limpos.	
		2	Presença de pouca quantidade de pó nas superfícies.	
		1	Presença de grande quantidade de pó nas superfícies.	
		0	Presença de grande quantidade de pó em toda superfície.	
	D.3 Paredes	3	Parede isenta de sujidade/mancha.	
		2	Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza.	
		1	Parede isenta de sujidade orgânica; presença de manchas, pó em sua extensão.	
		0	Parede com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos principalmente nas áreas mais baixas.	
	D.4 Pisos	3	Nenhuma ocorrência de pisos sujos ou molhados.	
		2	Piso sujo ou molhado em um local.	
		1	Piso sujo e molhado em dois ou três locais.	
		0	Piso molhado ou sujo em quatro ou mais locais, oferecendo risco de acidentes.	
	D.5 Lixeiras	3	Todas as lixeiras dentro do padrão.	
		2	Ocorrência de uma lixeira fora do padrão.	
		1	Ocorrência de duas ou três lixeiras fora do padrão.	
		0	Ocorrência de mais de três lixeiras fora do padrão.	
	D.6 Tetos	3	Teto limpo, sem sujidades.	
		2	Teto limpo com sujidade em pontos isolados	
		1	Teto com presença de sujidades nos cantos próximo à parede	
		0	Teto com sujidades como picumã, matéria orgânica) etc.	
	D.7 Vidros	3	Vidros Limpos.	
		2	Presença de discreta sujidade.	
		1	Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão.	
		0	Vidros apresentam sujidade/poeira em toda a sua extensão.	
NOTA FINAL MÓDULO D (somatório de pontos)				



Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde
Instituto Nacional de Cardiologia
Coordenação de Administração Geral

3) CONTINGENTE DE OPERACIONAIS ATUANDO NO PERÍODO:

- Será apurada mensalmente a média diária dos funcionários operacionais, que deverá ser dividida pelo efetivo proposto pela Contratada e multiplicado por 10, gerando um valor numérico de pontuação para este critério, conforme exemplo a seguir:

Item	Quantitativo	Divisão	Valor Final
Média de frequência mensal	36	1	10
Efetivo proposto	36		

4) CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

- Para obtenção do indicador de qualidade mensal serão somados todos os módulos e poderá alcançar o teto máximo de 52 pontos. A pontuação alcançada irá gerar o valor do Indicador I - Avaliação de Qualidade dos Serviços, conforme discriminado o Instrumento de Medição de Resultados (Anexo V do termo de Referência):

Módulos	Total de Pontos
A (9)	09
B (9)	09
C (3)	03
D (21)	21
Contingente (1)	10
Resultado	52

Indicador de qualidade	Pontos Adquiridos
100%	De 44 a 52
97%	De 39 a 43 Pontos
95%	De 32 a 38 Pontos
90%	De 27 a 31 Pontos
85%	De 23 a 26 Pontos
80%	De 18 a 22 Pontos
75%	Abaixo de 18 pontos
Resultado Final	100%

- **AVISO IMPORTANTE:** Para obtenção dos valores de fatura, os números apurados em todas as avaliações e etapas dos cálculos, especialmente do contingente operacional, obrigatoriamente serão números naturais, inteiros, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

5) Observações :

Equipe de fiscalização técnica