

## **ANEXO**

### **AValiação DA EXECUÇÃO 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 empregadas na gestão contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados.

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 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 em Ambiente Escolar se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Equipamentos, Produtos e Técnicas de Limpeza;
- b) 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.
- Avaliação da execução da limpeza, asseio e conservação predial.
- Reabastecimento dos descartáveis como: papel toalha, 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 a higienização.
- O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.

**2.3.** O documento apresentado a seguir deve ser parte integrante do Edital e do Contrato a ser firmado. Deverão ser promovidas, quando for o caso, as devidas adequações em função das especificidades de cada contratação.

### **3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. INTRODUÇÃO**

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza em prédio, mobiliário e equipamentos escolares, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controlar 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.

#### **3.2. 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.

#### **3.3. REGRAS GERAIS**

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

#### **3.4. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:**

**ÓTIMO** – Refere-se à conformidade total dos critérios, como listado a seguir:

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujeira;
- 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 (quando houver) limpo e em bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de *mopp* e panos de limpeza, etc.
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

**BOM** – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

- Ocorrência isolada no reabastecimento;
- Cumprimento parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

**REGULAR** – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

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

**RUIM** – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- 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 de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

### 3.5 – ITENS DE AVALIAÇÃO DE 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.                                                                                                                      |       |     |         |      |

#### TODOS OS AMBIENTES

|                         | ótimo | bom | regular | ruim |        | ótimo | bom | regular | ruim |
|-------------------------|-------|-----|---------|------|--------|-------|-----|---------|------|
| Aparelhos de TV         |       |     |         |      | Mesas  |       |     |         |      |
| Armários (face externa) |       |     |         |      | Murais |       |     |         |      |



|                                  |  |  |  |  |                                |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------|--|--|--|--|
| Balcões                          |  |  |  |  | Móveis em geral                |  |  |  |  |
| Batentes                         |  |  |  |  | Prateleiras                    |  |  |  |  |
| Bebedouros                       |  |  |  |  | Paredes                        |  |  |  |  |
| Cadeiras                         |  |  |  |  | Pias                           |  |  |  |  |
| Carteiras                        |  |  |  |  | Torneiras                      |  |  |  |  |
| Cestos de lixo                   |  |  |  |  | Placas indicativas             |  |  |  |  |
| Cortinas                         |  |  |  |  | Tomadas                        |  |  |  |  |
| Corrimãos                        |  |  |  |  | Pisos                          |  |  |  |  |
| Divisórias                       |  |  |  |  | Peitoril da janelas            |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel toalha    |  |  |  |  | Poltronas                      |  |  |  |  |
| Dispensadores de papel higiênico |  |  |  |  | Portas                         |  |  |  |  |
| Escadas                          |  |  |  |  | Persianas                      |  |  |  |  |
| Extintores de incêndio           |  |  |  |  | Quadros em geral               |  |  |  |  |
| Elevadores                       |  |  |  |  | Ralos                          |  |  |  |  |
| Espelhos interruptores           |  |  |  |  | Rodapés                        |  |  |  |  |
| Espelhos tomadas                 |  |  |  |  | Saídas de ar condicionado      |  |  |  |  |
| Gabinetes (pias)                 |  |  |  |  | Saboneteiras (face externa)    |  |  |  |  |
| Interruptores                    |  |  |  |  | Teto                           |  |  |  |  |
| Janelas (face externa)           |  |  |  |  | Telefones                      |  |  |  |  |
| Janelas (face interna)           |  |  |  |  | Ventiladores (portáteis)       |  |  |  |  |
| Lousas                           |  |  |  |  | Ventiladores (teto)            |  |  |  |  |
| Luminárias (similares)           |  |  |  |  | Vidros internos                |  |  |  |  |
| Luzes Emergência                 |  |  |  |  | Vidros externos(face interna)  |  |  |  |  |
| Maçanetas                        |  |  |  |  | Vidros externos (face externa) |  |  |  |  |
| Toldos                           |  |  |  |  | Brinquedos                     |  |  |  |  |

**SANITÁRIOS / VESTIÁRIOS**

|                                     | ótimo | bom | regular | ruim |                                | ótimo | bom | regular | ruim |
|-------------------------------------|-------|-----|---------|------|--------------------------------|-------|-----|---------|------|
| Abastecimento de material higiênico |       |     |         |      | Pisos                          |       |     |         |      |
| Azulejos                            |       |     |         |      | Portas (batentes, maçaneta)    |       |     |         |      |
| Box                                 |       |     |         |      | Raios                          |       |     |         |      |
| Chuveiros                           |       |     |         |      | Rodapés                        |       |     |         |      |
| Cestos de lixo                      |       |     |         |      | Saboneteiras (face externa)    |       |     |         |      |
| Dispensadores de papel toalha       |       |     |         |      | Saída de ar condicionado       |       |     |         |      |
| Dispensadores de papel higiênico    |       |     |         |      | Tomadas                        |       |     |         |      |
| Divisórias (granito)                |       |     |         |      | Torneiras                      |       |     |         |      |
| Espelhos                            |       |     |         |      | Teto                           |       |     |         |      |
| Gabinets                            |       |     |         |      | Válvulas de descarga           |       |     |         |      |
| interruptores                       |       |     |         |      | Vasos sanitários               |       |     |         |      |
| Janelas                             |       |     |         |      | Vidros Box                     |       |     |         |      |
| Luminárias e similares              |       |     |         |      | Vidros externos(face externa)  |       |     |         |      |
| Parapeitos                          |       |     |         |      | Vidros externos (face interna) |       |     |         |      |
| Pias                                |       |     |         |      | Vidros internos                |       |     |         |      |

**ÁREAS DE CIRCULAÇÃO, PATIOS E QUADRAS**

|            | ótimo | bom | regular | ruim |        | ótimo | bom | regular | ruim |
|------------|-------|-----|---------|------|--------|-------|-----|---------|------|
| Elevadores |       |     |         |      | Pisos  |       |     |         |      |
| Escadas    |       |     |         |      | Rampas |       |     |         |      |

**EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE LIMPEZA**

|              | ótimo | bom | regular | ruim |                                 | ótimo | bom | regular | ruim |
|--------------|-------|-----|---------|------|---------------------------------|-------|-----|---------|------|
| Baldes       |       |     |         |      | Panos (chão, paredes e manuais) |       |     |         |      |
| Equipamentos |       |     |         |      | Produtos de limpeza             |       |     |         |      |



|                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Mopp e balde com prensa de torção |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

## APRESENTAÇÃO / UNIFORMES

|                                             | ótimo | bom | regular | ruim |                                                             | ótimo | bom | regular | ruim |
|---------------------------------------------|-------|-----|---------|------|-------------------------------------------------------------|-------|-----|---------|------|
| Equipamentos de Proteção Individual – EPI's |       |     |         |      | Postura e comportamento com funcionários, docentes e alunos |       |     |         |      |
| Uniformes                                   |       |     |         |      |                                                             |       |     |         |      |

OBS: Quando a unidade não dispuser dos itens de avaliação, deverá considera-lo como não aplicável e desconsiderá-lo desta avaliação.

### 3.6. 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.

### 3.7. RESPONSABILIDADES

Equipe de Fiscalização:

- Responsável pela Avaliação da Contratada utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos serviços e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato.

Gestor do Contrato:

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

### 3.8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

3.8.1. 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.

3.8.2. 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.

3.8.3. 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.

**EXEMPLO DE FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO**

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                         |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|
| CONTRATO Nº        | ADMINISTRADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                         |
| EMPRESA CONTRATADA |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ENCARREGADO |                                         |
| CONTRATANTE        | ÁREA (ENDEREÇO)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                         |
| DATA<br>__/__/__   | <b>TIPOS DE OCORRÊNCIAS</b><br><input type="radio"/> Torneiras <input type="radio"/> Bebedouros/Purificadores de Água <input type="radio"/> Lâmpadas <input type="radio"/> Fios e Tomadas<br><input type="radio"/> Equipamentos Eletroeletrônicos <input type="radio"/> Acessórios <input type="radio"/> Utilização indevida (Água/Energia) <input type="radio"/> outros |             |                                         |
|                    | <b>DESCRIPTIVO</b><br><input type="radio"/> Vazamentos <input type="radio"/> Substituições <input type="radio"/> Ajustes <input type="radio"/> Outros (Discriminar)                                                                                                                                                                                                      |             |                                         |
|                    | <b>LOCAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | <b>CIENTE CONTRATANTE(Visto e Data)</b> |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                         |
| DATA<br>__/__/__   | <b>TIPOS DE OCORRÊNCIAS</b><br><input type="radio"/> Torneiras <input type="radio"/> Bebedouros/Purificadores de Água <input type="radio"/> Lâmpadas <input type="radio"/> Fios e Tomadas<br><input type="radio"/> Equipamentos Eletroeletrônicos <input type="radio"/> Acessórios <input type="radio"/> Utilização indevida (Água/Energia) <input type="radio"/> outros |             |                                         |
|                    | <b>DESCRIPTIVO</b><br><input type="radio"/> Vazamentos <input type="radio"/> Substituições <input type="radio"/> Ajustes <input type="radio"/> Outros (Discriminar)                                                                                                                                                                                                      |             |                                         |
|                    | <b>LOCAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | <b>CIENTE CONTRATANTE(Visto e Data)</b> |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                         |
| DATA<br>__/__/__   | <b>TIPOS DE OCORRÊNCIAS</b><br><input type="radio"/> Torneiras <input type="radio"/> Bebedouros/Purificadores de Água <input type="radio"/> Lâmpadas <input type="radio"/> Fios e Tomadas<br><input type="radio"/> Equipamentos Eletroeletrônicos <input type="radio"/> Acessórios <input type="radio"/> Utilização indevida (Água/Energia) <input type="radio"/> outros |             |                                         |
|                    | <b>DESCRIPTIVO</b><br><input type="radio"/> Vazamentos <input type="radio"/> Substituições <input type="radio"/> Ajustes <input type="radio"/> Outros (Discriminar)                                                                                                                                                                                                      |             |                                         |
|                    | <b>LOCAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | <b>CIENTE CONTRATANTE(Visto e Data)</b> |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                         |

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA EM  
AMBIENTE ESCOLAR.**

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Contrato nº:                   |  |
| Unidade:                       |  |
| Período:                       |  |
| Data:                          |  |
| Contratada:                    |  |
| Responsável pela fiscalização: |  |
| Gestor do contrato:            |  |

**Quantidade de itens vistoriados ("X")**

| Itens vistoriados         | Quantidade<br>("a") | Equivalência<br>("e") | Pontos obtidos<br>(y = "a" x "e") |
|---------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------------------|
| Quantidade de "ótimo" =   |                     | x100 ("ótimo") =      |                                   |
| Quantidade de "bom" =     |                     | x 80 ("bom") =        |                                   |
| Quantidade de "regular" = |                     | x 50 ("regular") =    |                                   |
| Quantidade de "ruim" =    |                     | x 30 ("ruim") =       |                                   |
| <b>TOTAL</b>              |                     |                       |                                   |

A nota ("N") será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos ("Y") dividido pelo número total de itens vistoriados ("X").

$$\text{NOTA (N)} = \frac{\sum Y}{X}$$

| PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO    | NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO          |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Liberação total da fatura  | NOTA MAIOR OU IGUAL A 90 PONTOS   |
| Liberação de 98% da fatura | NOTA entre 70 a 89,9 PONTOS       |
| Liberação de 96% da fatura | NOTA entre 60 e 69,9 PONTOS       |
| Liberação de 93% da fatura | NOTA entre 50 a 59,9 PONTOS       |
| Liberação de 90% da fatura | NOTA MENOR OU IGUAL A 49,9 PONTOS |

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

**Nome Arquivo: ANEXO - AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA  
Alterado.pdf**

**Documento assinado de forma digital por Tânia Maria Nunes Martinelli**

**Certificado: \*\*a58b3e3c\*\*\*\*\*52c52802\*\*94882\*\*\*\*\*28107**

**Data: 18/07/2025 13:36:14**

**Documento assinado de forma digital por Marco Túlio de Castro Caliman**

**Certificado: \*\*0221f9db\*\*\*\*\*a8e871c5\*\*baa7c\*\*\*\*\*5b68c**

**Data: 18/07/2025 14:43:11**

**Documento assinado de forma digital por Tania Maria de Souza Toledo**

**Certificado: \*\*IBljANBg\*\*\*\*\*wLGYwbyg\*\*gT9Vi\*\*\*\*\*DAQAB**

**Data: 18/07/2025 16:55:01**



**20251119084NMPAE**



**Nome Arquivo: 5 - Anexo IV - Avaliação da Execução dos Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar PE 263-2025.pdf**

**Documento assinado de forma digital por Tania Maria de Souza Toledo**

**Certificado: \*\*IBljANBg\*\*\*\*\*wLGYwbyg\*\*gT9Vi\*\*\*\*\*DAQAB**

**Data: 12/08/2025 17:55:09**



**20251135343DC**