



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

APÊNDICE I DO ANEXO V DO EDITAL

**METODOLOGIA PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE
DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PRESTADOS**

1. DAS 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.

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. DAS 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:

- Produtos, Equipamentos e técnicas de limpeza; e
- 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, atentando-se para a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e da limpeza no que tange à higienização; e
- O piso deve estar seco, limpo e com encerramento.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

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. DO 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. DAS 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 sujidade em salas, escritórios e demais dependências;



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

- 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 justificativa 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.

5. DOS 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. DAS RESPONSABILIDADES

6.1 Equipe de Fiscalização

Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços (ANEXO I-D – Formulários de Avaliação) do Termo de Referência, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

6.2 Gestor do Contrato

Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente (Apêndice I – Vinculado ao Anexo I-D IMR) do Edital.

7. DAS 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 Anexo I-D -Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados, 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 de Limpeza Prestados gerados no período para o gestor do contrato.



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL DE ADMINISTRAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO NA 3ª. REGIÃO

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 de Limpeza Prestados gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do (Apêndice I – Vinculado ao Anexo I-D IMR) do Edital, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.

8. DA DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

8.1 São documentos de apoio a fiscalização

- ANEXO V – IMR
- APÊNDICE II DO ANEXO V – Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados
- APÊNDICE III DO ANEXO V – Formulário de Ocorrências para a Manutenção