

ANEXO VII - AVALIAÇÃO QUALITATIVA DOS SERVIÇOS

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 1.1. Este documento estabelece a metodologia para a avaliação dos serviços fornecidos pela CONTRATADA, detalhando os critérios e as pontuações que a CONTRATANTE deve aplicar na administração dos contratos de limpeza hospitalar. Os resultados obtidos a partir do controle de qualidade dos serviços prestados serão utilizados para determinar os valores a serem repassados.
- 1.2. A implementação desses critérios proporcionará ao CONTRATANTE as ferramentas necessárias para monitorar e avaliar a qualidade dos serviços de forma eficiente, garantindo que as condições de higiene e saúde nos ambientes sejam adequadas.
- 1.3. A avaliação da CONTRATADA quanto à prestação dos serviços de limpeza abrange a análise dos seguintes pontos:
- 1.3.1. Equipamentos, produtos e métodos utilizados;
 - 1.3.2. Qualificação e desempenho dos profissionais;
 - 1.3.3. Frequência dos serviços realizados;
 - 1.3.4. Inspeção da execução dos serviços e análise das áreas atendidas.
- 1.4. Os coordenadores das unidades elaborarão relatórios mensais sobre a execução e avaliação dos serviços, considerando, entre outros, os seguintes critérios:
- 1.4.1. Avaliação da limpeza de todas as superfícies fixas, tanto horizontais quanto verticais, levando em conta áreas em manutenção predial;
 - 1.4.2. Verificação do cumprimento do plano de atividades diárias e do cronograma de limpezas terminais;
 - 1.4.3. Avaliação da execução da limpeza hospitalar;
 - 1.4.4. Reposição de materiais descartáveis, como papel toalha, papel

higiênico, sabonete líquido e sacos para resíduos;

- 1.4.5. Avaliação das condições de higiene dos dispensadores de sabonete;
- 1.4.6. Inspeção da composição do carro de limpeza, garantindo que esteja conforme as especificações, com todos os materiais e frascos de produtos químicos devidamente identificados;
- 1.4.7. Verificação da qualidade e adequação dos produtos utilizados, observando a correta diluição e a quantidade necessária para a realização das tarefas;
- 1.4.8. Conferência dos cestos e sacos de lixo, assegurando que sejam apropriados para cada recipiente e que a quantidade de lixo não ultrapasse dois terços da capacidade do recipiente;
- 1.4.9. Avaliação das condições de organização e limpeza, especialmente em relação à higienização dos pisos, que devem estar secos, limpos e devidamente encerados;
- 1.4.10. Em áreas com maior risco de infecções hospitalares, é imprescindível que não haja comprometimento das barreiras anti-infecciosas durante o processo de limpeza.

2. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1.A avaliação da CONTRATADA na prestação dos serviços de limpeza hospitalar será realizada por meio da análise dos seguintes componentes:
- 2.2.Equipamentos, produtos e técnicas de limpeza;
- 2.3.Qualificação e desempenho do pessoal;
- 2.4.Frequência dos serviços prestados;
- 2.5.Inspeção dos serviços nas áreas atendidas.

3. CRITÉRIOS



3.1. Na avaliação será atribuída uma pontuação ao formulário com os seguintes valores: 3 (três) - Ótimo, 2 (dois) - Bom, 1 (um) - Regular e 0 (zero) - Insatisfatório para cada item analisado.

ÓTIMO	BOM	REGULAR	INSATISFATÓRIO
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

3.2. **ÓTIMO** - Refere-se à total conformidade com os critérios:

- 3.2.1. Ausência de poeira;
- 3.2.2. Superfícies sem sujeira;
- 3.2.3. Vidros sem manchas;
- 3.2.4. Superfícies livres de sangue ou fluidos corporais;
- 3.2.5. Todos os dispensadores limpos e adequadamente abastecidos;
- 3.2.6. Recipientes para resíduos limpos, com embalagens adequadas e preenchidos até 2/3 de sua capacidade;
- 3.2.7. Funcionário fixo e capacitado no setor, devidamente uniformizado e utilizando EPI;
- 3.2.8. Materiais e produtos padronizados e disponíveis em quantidade suficiente;
- 3.2.9. Carrinho de limpeza limpo, com mops e panos de limpeza sem resíduos.

3.3. **BOM** - Refere-se à conformidade parcial com os critérios:

- 3.3.1. Poeira presente em áreas isoladas, longe de locais de procedimentos invasivos;
- 3.3.2. Lixeira fora do padrão de forma isolada;
- 3.3.3. Pequenos problemas no reabastecimento.

3.4. **REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial com os critérios:



- 3.4.1. Poeira acumulada em vários locais, mas longe de áreas de procedimentos invasivos;
- 3.4.2. Várias lixeiras fora do padrão estabelecido;
- 3.4.3. Falhas recorrentes no reabastecimento;
- 3.4.4. Técnica de limpeza inadequada em alguns momentos;
- 3.4.5. Saídas de ar-condicionado e móveis com sujeira ou poeira;
- 3.4.6. Piso sujo ou molhado.

3.5. INSATISFATÓRIO – Refere-se à desconformidade total com os critérios:

- 3.5.1. Poeira e sujeira em salas cirúrgicas, áreas de procedimentos e móveis;
- 3.5.2. Presença de sangue ou fluidos corporais nas superfícies;
- 3.5.3. Poeira acumulada em superfícies fixas próximas aos pacientes, locais de preparo de medicamentos ou salas de procedimentos;
- 3.5.4. Técnica de limpeza comprometida;
- 3.5.5. Carro de limpeza incompleto;
- 3.5.6. Saídas de ar-condicionado e móveis sujos com poeira;
- 3.5.7. Falta de reabastecimento de itens descartáveis e uso inadequado dos sacos de lixo nos recipientes;
- 3.5.8. Lixeiras sujas ou transbordando;
- 3.5.9. Piso sujo ou molhado, representando risco de acidentes;
- 3.5.10. Descumprimento do plano de atividades ou cronograma de limpeza, sem justificativa ou sem aviso ao CONTRATANTE;
- 3.5.11. Funcionário com uniforme e EPI incompletos ou sem o uso de EPC;
- 3.5.12. Execução inadequada da limpeza;
- 3.5.13. Materiais, produtos ou equipamentos faltando ou insuficientes;
- 3.5.14. Sanitários e vestiários em condições inadequadas de limpeza.

4. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA	A.1 - Carro de limpeza
		A.2 - Produtos de limpeza
		A.3 - Técnicas de limpeza
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B.1-Uniformidade da equipe
		B.2-Apresentação Uniformização
		B.3-Equipamento de Proteção Individual
C	FREQUÊNCIA	C.1-Cumprimento do cronograma e das atividades
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D.1-Avaliação direta nas áreas
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA		

5. MÓDULO A - EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
A.1- CARRO DE LIMPEZA	
O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados	3
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de até 02 itens padronizados	2
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta acima de 02 itens padronizados	1
O carro de limpeza está desorganizado, sujo e itens faltando	0
A.2- PRODUTOS DE LIMPEZA	
Todos os produtos estão sendo utilizados segundo recomendações e especificação técnica do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados	3
Os produtos e a diluição estão corretos, porém não segue a indicação de uso no local	2
Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os	1

produtos estão em recipientes inadequados	
Os produtos não são indicados para o uso no local e a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação	0
A.3- TÉCNICAS DE LIMPEZA	
A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas	3
Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica	2
A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresenta-se turva	1
A técnica está incorreta e a solução está muito suja	0

6. MÓDULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1-UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados. Mantém fixas as escalas dos funcionários	3
Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados. Não mantém fixas as escalas dos funcionários	2
Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária. Não mantém fixas as escalas dos funcionários	1
Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária. 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 os colegas, falam alto etc	0
B.2- APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO	
Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos estão presos, sem adornos	3
Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	2
Uniformes completos, rasgados, sujos, amarrotados. Usam gorros, unhas compridas e adereços	1
Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no	0



uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer	
B.3-EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
EPIs disponíveis para o uso e são adequados (uniformes, luvas, máscaras, calçados de segurança/ botas)	3
Disponibilidade parcial de EPIs. Falta um ou mais itens	2
EPIs utilizados incorretamente. Utilizam luvas cirúrgicas ao invés das de borrachas.	1
Não utilizam EPIs	0

7. MÓDULO C - FREQUÊNCIA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
C.1-CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza terminal sempre tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal.	3
A frequência de limpeza terminal na maioria das vezes tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal.	2
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal.	1
A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido.	0

8. MÓDULO D - INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.1 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira)	
Acessórios completos e isentos de sujeidade	3
Pequena quantidade de sujeidade	2
Presença de sujeidade nos cantos dos acessórios.	1
Presença de sujeidade em sua extensão e interior. Falta de material	0
D.2 - APARELHOS TELEFÔNICOS	
Aparelho limpo e sem gordura	3

Aparelho com pouca sujeidade no fone ou disco/teclas	2
Presença de sujeidade na fiação, teclas e disco	1
Presença de sujeidade manchas e pó em fiação e no aparelho	0
D.3 - BEBEDOURO	
Isento de sujeidade. Bandeja de bebedouro limpa	3
Presença de sujeidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa	2
Presença de manchas antigas de sujeidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujeidade orgânica	1
Presença de sujeidade orgânica e lodo	0
D.4 - BOX DE BANHO	
Limpo e isento de manchas	3
Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas	2
Presença de sujeidade nos trilhos e sujeidade nos ralos (cabelos, vassoura)	1
Presença de lodo e sujeidade orgânica	0
D.5 - EXTINTORES DE INCÊNDIO E QUADROS EM GERAL	
Ausência de pó	3
Presença de pouca quantidade de pó em sua superfície	2
Presença de grande quantidade de pó na parte superior e lateral	1
Presença de objetos de limpeza acondicionado inadequadamente e com sujidades	0
D.6 - LAVATÓRIOS	
Cubas sanitárias/ louças limpas e sem manchas de sujeira	3
Cubas sanitárias com manchas secas de água e ou sabonete sem sujeidade	2
Comando de registros e válvulas hidra com sujeidade e pouco brilho. Isento de sujeidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície do ralo da pia	1
Presença de sujeidade orgânica e lodo. Crostas na borda interna superior do vaso e no ralo da pia	0
D.7 - MÓVEIS	
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujidades nos cantos e pés	1
Presença de pó e manchas em sua superfície	0

D.8 - PAREDE	
Parede isenta de sujidade;	3
Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza	2
Parede isenta de sujidade orgânica; Presença de manchas de fita adesiva envelhecida, pó em sua extensão	1
Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos principalmente nas áreas mais baixas da parede	0
D.9 - PERSIANAS	
Persianas limpas	3
Persianas com algumas manchas	2
Persianas com sujidade em pontos isolados e pó	1
Persianas com pó e sujas	0
D.10 - PIASCUBAS	
Pias isentas de sujidade	3
Presença de manchas secas de água e produto de limpeza	2
Presença de sujidade de sujidade (resto de água suja) Comando da torneira com sujidades	1
Pias com presença de sujidades orgânica e lodo	0
D.11 - PISO	
Piso sem sujidades, com enceramento e com brilho	3
Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente	2
Presença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica	1
Piso com sujidade orgânica (sangue, secreção restos de alimentos, pó acumulado)	0
D.12 - PORTA-BATENTES - MAÇANETAS	
Portas e maçanetas limpas sem manchas	3
Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; Presença de pequena quantidade de sujidade (pó)	2
Presença de sujidade removível: mão fita adesiva, pó, respingo; Presença de sujidade entre a porta e a parede	1

Presença de sujidade orgânica e pó	0
D.13 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)	
Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem na cor correta de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento	3
Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3	2
Cesto de lixo sujo no seu interior. Molhada na parte interna, com embalagem adequada, com os resíduos transbordando	1
Cesto de lixo sujo. Os resíduos transbordando, respingos de matéria orgânica, embalagem errada para o tipo de resíduo gerado. Não há troca dos sacos de lixo	0
D.14 - TAPETES	
Tapete limpo	3
Tapete limpo com algumas sujidades sólidas	2
Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (chicletes)	1
Tapete apresentando sujidade sólida além de papéis e pó	0
D.15 - TETO	
Teto limpo, sem sujidades.	3
Teto limpo com sujidade em pontos isolados	2
Teto com presença de sujidades nos cantos próximo à parede	1
Teto com sujidades como teia de aranha, matéria orgânica etc	0
D.16 - VIDROS	
Vidros limpos. O cronograma é cumprido	3
Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente	2
Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. O cronograma de limpeza não está sendo cumprido de acordo com a frequência estabelecida	1
Presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. A limpeza é deficiente. O cronograma não está sendo cumprido	0

9. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS - RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE

9.1.A cada total da pontuação por módulo, aplica-se um peso percentual diferenciado, obtido mediante a divisão deste total pelo respectivo peso (%), compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza de cada unidade. Vide quadro ilustrativo (exemplo) abaixo:

TOTAL DE MÓDULOS	PONTOS DOS	PESO (%) NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A	(9)	0,15	60
B	(9)	0,15	60
C	(3)	0,20	15
D	(48)	0,50	96
RESULTADO DA AVALIAÇÃO =			231

9.2.O resultado de cada avaliação terá como pontuação máxima **231**;

9.3.Não serão utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos nas operações matemáticas para obtenção dos valores de repasse;

9.4.Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das 12 (doze) avaliações qualitativas dos serviços de limpeza para enquadramento do % da fatura a ser liberada.

10. INTERVALOS DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA:

LIBERAÇÃO DE	100 %	DA FATURA	DE:	170	A	231	PONTOS
LIBERAÇÃO DE	95 %	DA FATURA	DE:	135	A	169	PONTOS
LIBERAÇÃO DE	90 %	DA FATURA	DE:	116	A	134	PONTOS
LIBERAÇÃO DE	80 %	DA FATURA	DE:	99	A	115	PONTOS
LIBERAÇÃO DE	75 %	DA FATURA	ABAIXO DE:				99 PONTOS

11. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

11.1. Cabe à Seção de Conservação e Manutenção Predial - SCMP, com base no Formulário de Avaliação Qualitativa dos Serviços, efetuar o acompanhamento periódico dos serviços prestados, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da CONTRATADA.

11.2. No final do mês de apuração, a SCMP realizará a apuração do percentual de liberação da fatura correspondente, encaminhando o resultado para ciência CONTRATADA.

FERNANDA
APARECIDA
PEREIRA DA
SILVA 031008
Assinado de forma
digital por FERNANDA
APARECIDA PEREIRA
DA SILVA 031008
Dados: 2025.06.13
16:10:49 -03'00'

Fernanda Aparecida Pereira da Silva
Seção de Manutenção e Conservação Predial

De acordo:

PRISCILA
RENATA
FELICIANO 63
635108 5108
Assinado de
forma digital por
PRISCILA RENATA
FELICIANO 63
Priscila Renata Feliciano
Secretária da Saúde