AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

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 o Termo de Referência.

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 da Qualidade dos Serviços de Copeiragem, 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. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 A avaliação da empresa contratada será realizada com base nos seguintes aspectos:

- Adequação e utilização dos equipamentos, produtos e técnicas de limpeza;
- Inspeção da qualidade dos serviços executados nas áreas de copa.

2.2 Os serviços a serem avaliados incluem, mas não se limitam a:

- Limpeza geral das copas;
- Reposição de materiais descartáveis (papel toalha, sabonete líquido, sacos de lixo);
- Higienização de utensílios e equipamentos;
- Organização e conservação dos ambientes.

2.3 Caberá ao Contratante designar o gestor e o(s) fiscal(is) responsável(is) pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:

- Avaliação da limpeza adequada de todas as superfícies fixas, tanto horizontais quanto verticais;
- Avaliação da execução correta dos serviços de limpeza nas copas;

- Reabastecimento adequado e pontual de materiais descartáveis, como papel toalha, sabonete líquido e sacos para o acondicionamento de resíduos;
- Avaliação das condições de higiene e limpeza dos dispensadores de detergentes;
- Avaliação da higienização e conservação dos utensílios das copas;
- Avaliação das condições de funcionamento e limpeza dos equipamentos elétricos das copas;
- Avaliação dos produtos de limpeza, com a devida diluição e em quantidade suficiente para a execução das tarefas;
- Verificação dos cestos de lixo e uso correto dos sacos, observando que o volume de resíduos não deve ultrapassar 2/3 da capacidade do recipiente;
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização;
- Condição do piso, que deve estar sempre limpo, seco e, quando aplicável, com enceramento;
- Avaliação da organização da mesa de café da manhã e da tarde, incluindo a retirada dos itens nos horários previamente estabelecidos;
- Avaliação das condições de armazenamento de alimentos perecíveis e não perecíveis.
- Avaliação das condições de preparo dos alimentos e bebidas;
- Avaliação do controle de estoques dos produtos e insumos sob sua responsabilidade;
- Avaliação sobre a organização quanto as reservas nas agendas de salas de reuniões, anfiteatros e auditórios; e
- Avaliação sobre o uso dos equipamentos que constam nas copas.

2.4 Este procedimento está vinculado ao contrato de Prestação de Serviços de Copeiragem, 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 poderão conter 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 dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Copeiragem.

4. **REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Copeiragem se faz por meio de pontuação em conceitos de "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim" em cada um dos itens vistoriados, que se encontram descritos neste item 4, constituindo o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

4.1 Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens

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;
- Empregado devidamente treinado, uniformizado e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
- Todos os utensílios limpos;
- Alimentos e bebidas condicionados em conformidade com as orientações e normas sanitárias vigentes;
- Alimentos e bebidas servidos conforme os horários previamente estabelecidos;
- Realiza o preparo dos alimentos em conformidade com as orientações e normas sanitárias vigentes.

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.

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;
- Ocorrência de utensílios sujos;
- Piso sujo e molhado.

RUIM – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:
- Poeira e sujidades nas copas;
- 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;
- Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Ocorrência de atrasos no serviço de alimentos e bebidas em relação aos horários previamente estabelecidos;
- Ocorrência de alimentos e bebidas não condicionados em conformidade com as orientações e normas sanitárias vigentes;
- Ocorrência de uso inadequado de equipamentos;
- Ocorrência de preparo de alimentos e bebidas de forma inadequada.

4.2 Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Copeiragem

4.2.1 Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais

Especificações Técnicas e Boas Práticas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
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
Aparelhos de TV					
Armários (face externa)					
Armários (parte interna)					
Armazenamento de alimentos					
Armazenamento de bebidas					
Balcões e Mesas					
Batentes, portas e maçanetas					
Cadeiras					
Cestos de lixo					
Dispensadores de papel toalha					
Eletroportáteis					
Equipamentos					
Espelhos e interruptores					
Espelhos e tomadas					
Extintores de incêndio					
Filtros e/ou bebedouros					
Formas para preparo de bolos e tortas					
Gabinetes, pias e torneiras					
Interruptores e espelhos de interruptores					
Janelas (face externa) e peitoril das janelas (externo)					
Janelas (face interna) e peitoril das janelas (interno)					
Lousas					
Luminárias (similares)					

Luzes de emergência					
Móveis em geral					
Murais					
Panelas					
Paredes					
Pisos					
Placas indicativas					
Potes e bacias					
Prateleiras					
Pratos					
Preparação das bebidas					
Preparação dos alimentos					
Quadros em geral					
Ralos					
Resfriamento/organização das bebidas					
Rodapés					
Saboneteiras (face externa)					
Saídas de ar-condicionado					
Servir as bebidas nos horários previamente definidos.					
Servir os alimentos nos horários previamente definidos.					
Talheres					
Telefones					
Teto					
Tomadas e espelhos de tomadas					
Uso dos EPIs					
Uso dos equipamentos					
Utensílios de Cozinha					
Ventiladores					
Vidros externos (face externa)					

Vidros externos (face interna)					
Vidros internos					

4.2.3 Equipamentos e Utensílios de Limpeza

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Equipamentos					
Produtos de limpeza					

4.2.4 Apresentação/Uniformes

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)					
Uniforme					

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.

1. **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.

2. **RESPONSABILIDADES**

Fiscal(is) do Contrato

Fiscal administrativo do contrato: responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho da Contratada;

Fiscal técnico do contrato: responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho da Contratada com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação

da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com conceitos "Bom", "Regular" ou "Ruim", pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas à Contratada, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia à Contratada.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e 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.

Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam conceitos “Bom”, “Regular” ou “Ruim”, para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via dos Formulários e das justificativas à Contratada.

ANEXO 1 DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Copeiragem

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

Quantidade de Itens Vistoriados = X

Quantidade de Itens Vistoriados	Qt. (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			

nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X).

Resultado Final:

Percentual de Liberação	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

Nota:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do responsável da Contratada:	Assinatura do gestor do contrato: