

AValiação DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA HOSPITALAR E DO DESEMPENHO

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este documento define a metodologia para a avaliação dos serviços prestados pela Contratada, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregadas pelo Contratante na gestão de contrato de limpeza hospitalar. Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados e do desempenho indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados, em conformidade com o Termo de Referência que constitui Anexo do Edital.

Note-se que o valor devido à Contratada, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião da Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Hospitalar e do Desempenho, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços e do desempenho, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 2.1 A avaliação de desempenho da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar abrange avaliações da qualidade mediante análise dos módulos "Equipamentos, produtos e técnica", "Qualidade dos profissionais", "Frequência", e "Inspeção dos serviços – Avaliação das áreas", e avaliação do contingente de operacionais.
- 2.2. 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 de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais (levar em consideração áreas em manutenção predial);
 - Avaliação do cumprimento do plano de atividades diárias e do cronograma de limpezas terminais;
 - Avaliação da execução da limpeza hospitalar;
 - 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;
 - Verificação da composição do carro funcional nos padrões especificados, com todos os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente;

- 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 a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização. O piso deve estar seco, limpo e encerado;
- Nas áreas com maiores riscos para ocorrência de infecção hospitalar, não deverá haver quebra das barreiras anti-infecciosas durante o processo de higienização do local.

2.3. Este procedimento de avaliação da qualidade dos serviços e do desempenho está vinculado ao contrato de Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do Contratante. 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. OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar.

4. REGRAS GERAIS

A avaliação de desempenho da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza Hospitalar abrange avaliações da qualidade por meio de pontuação em conceitos de "Muito Bom", "Bom", "Regular" e "Péssimo" em cada um dos itens vistoriados (relativos aos módulos "Equipamentos, produtos e técnica", "Qualidade dos profissionais", "Frequência", e "Inspeção dos serviços – Avaliação das áreas"), e avaliação do contingente de operacionais, seguindo os parâmetros descritos nos itens 5 e 6, que constituem o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e do Desempenho.

5. CRITÉRIOS

Na avaliação da qualidade, devem ser atribuídos no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços e do Desempenho os conceitos "Muito Bom", "Bom", "Regular" e "Péssimo", equivalentes, respectivamente, aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, conforme indica o quadro a seguir.

Muito Bom	Bom	Regular	Péssimo
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

- **MUITO BOM** – Refere-se à conformidade total dos critérios:
 - 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 e volume até 2/3;
 - Empregado fixo e treinado no setor, uniformizado e com EPIs;
 - Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
 - Carrinho de limpeza limpo, cabeleiras de *mops* e panos de limpeza livres de resíduos.
- **BOM** – Refere-se à conformidade parcial dos critérios:
 - 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** – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:
 - Ocorrência de poeira em vários locais que não sejam próximos à execução de procedimentos invasivos;
 - Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
 - Ocorrências por falta de reabastecimento;
 - Quebra de técnica de limpeza;
 - Saídas de ar-condicionado sujas e móveis sujos ou com poeira;
 - Piso sujo e molhado.
- **PÉSSIMO** – Refere-se à desconformidade total dos critérios:
 - 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 e salas de procedimentos;
 - Quebra de técnica de limpeza;
 - Carro de limpeza incompleto;
 - Saídas de ar-condicionado sujas e 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;
- Empregado com uniforme e EPIs incompletos, bem como o não uso de EPCs;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos.

5.1. 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 em 17 itens
Resultado da Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza		

5.2. Critérios e Pontuações para os Itens Avaliados

5.2.1. 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 2 (dois) itens padronizados.	2
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de mais de 2 (dois) itens padronizados.	1
O carro de limpeza está desorganizado, sujo e com itens faltando.	0
A.2 – Produtos de Limpeza	
Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da CCIH e a especificação técnica do edital. A diluição está correta e 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 produtos estão em recipientes inadequados.	1
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 se apresenta turva.	1
A técnica está incorreta e a solução está muito suja.	0

5.2.2. Módulo B – Qualidade dos Profissionais

Descrição e Critério dos Itens Avaliados	Pontos
B.1 – Uniformidade da Equipe	
Os serviços são executados por empregados operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantêm-se fixas as escalas dos empregados.	3
Os serviços são executados por empregados operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não se mantêm fixas as escalas dos empregados.	2
Os serviços são executados por empregados operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não se mantêm fixas as escalas dos empregados.	1
Os serviços são executados por empregados operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas. Eles têm posturas inadequadas, desrespeitam 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, íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos estão presos e utilizam gorros.	3
Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	2
Uniformes completos, rasgados, sujos, amarrotados. Usam gorros, unhas compridas e adereço.	1
Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme, cabelos soltos, usam adereços e barba por fazer.	0
B.3 – Equipamento de Proteção Individual	
EPIs adequados e disponíveis para o uso (uniformes, luvas, máscaras, gorros, 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 borracha. Não utilizam EPIs para isolamentos e UTIs.	1
Não utilizam EPIs (avental e luvas de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0

5.2.3. Módulo C – Frequência

Descrição e Critério dos Itens Avaliados	Pontos
C.1 – Cumprimento do Cronograma e das Atividades	
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido 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.	3
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido com a rotina preconizada 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.	2
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal. O cronograma está checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação.	1
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.	0

5.2.4. Módulo D – Inspeção dos Serviços – Avaliação das Áreas

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computadas no módulo D.

Itens Vistoriados e Avaliados nas Áreas	Pontos
D.1 – Acessórios Sanitários (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira)	
Acessórios completos e isentos de sujeira.	3
Pequena quantidade de sujeira.	2
Presença de sujeira nos cantos dos acessórios. Falta de material (papel higiênico, papel toalha e sabonete líquido).	1
Presença de sujeira em sua extensão e interior. Falta de material.	0
D.2 – Aparelhos Telefônicos	
Aparelho limpo e sem gordura.	3
Aparelho com pouca sujeira no fone ou disco/teclas.	2
Presença de sujeira em fiação, teclas e disco.	1
Presença de sujeira, manchas e pó em fiação e no aparelho.	0
D.3 – Bebedouro	
Isento de sujeira. Bandeja de bebedouro limpa.	3
Presença de sujeira na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa.	2
Presença de manchas antigas de sujeira. Bandeja do bebedouro isenta de sujeira orgânica.	1
Presença de sujeira orgânica e lodo.	0
D.4 – Box de Banho	
Limpo e isento de manchas.	3
Presença de manchas antigas incrustadas (gordura do sabão e água).	2
Presença de sujeira nos trilhos e sujeira nos ralos (cabelos e vassoura).	1
Presença de lodo e sujeira 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 acondicionados inadequadamente e com sujeiras.	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 sujeira.	2
Comando de registros e válvulas hidra com sujeira e pouco brilho. Isento de sujeira orgânica.	1
Presença de cabelos e crostas na superfície do ralo da pia.	0
Presença de sujeira 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 sujeira nos cantos de sua superfície.	2
Presença de sujeiras nos cantos e pés.	1
Presença de pó e manchas em sua superfície.	0
D.8 – Parede	
Parede isenta de sujeira.	3
Parede isenta de sujeira orgânica; presença de sujeira em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza.	2
Parede isenta de sujeira orgânica; presença de manchas de fita adesiva envelhecida e pó em sua extensão.	1
Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede.	0

Itens Vistoriados e Avaliados nas Áreas	Pontos
D.9 – Persianas	
Persianas limpas.	3
Persianas com algumas manchas.	2
Persianas com sujeidade em pontos isolados e pó.	1
Persianas sujas e com pó.	0
D.10 – Pias – Cubas	
Pias isentas de sujeidade.	3
Presença de manchas secas de água e produto de limpeza.	2
Presença de sujeidade (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 e ciscos); piso com alguma sujeidade orgânica.	1
Piso com sujeidade orgânica (sangue, secreção, restos de alimentos e pó acumulado).	0
D.12 – Porta – Batentes – Maçanetas	
Portas e maçanetas limpas e sem manchas.	3
Presença de sujeidade removível na área próxima à maçaneta. Presença de pequena quantidade de sujeidade (pó).	2
Presença de sujeidade removível: mão, fita adesiva, pó, respingo. Presença de sujeidade entre a porta e a parede.	1
Presença de sujeidade 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 de 2/3.	2
Cesto de lixo sujo no seu interior. Molhado na parte interna, com embalagem adequada, com os resíduos transbordando.	1
Cesto de lixo sujo. Resíduos transbordando, respingos de matéria orgânica, embalagem errada para o tipo de resíduo gerado. Não há troca dos sacos de lixo.	0

Itens Vistoriados e Avaliados nas Áreas	Pontos
D.14 – Saídas de Ar-condicionado – Exaustores	
Saídas de ar-condicionado e/ou exaustores isentos de poeira ou outras sujidades.	3
Saídas de ar-condicionado e/ou exaustores com presença de poeira em pontos localizados.	2
Saídas de ar-condicionado e/ou exaustores com presença de poeira, manchas e cabelos na maioria dos itens vistoriados.	1
Todas as saídas de ar-condicionado e/ou exaustores apresentam poeira, manchas, cabelos e sujidades.	0
D.15 – Tapetes	
Tapete limpo.	3
Tapete limpo com algumas sujidades sólidas.	2
Tapete com sujidades nos cantos e adesivos (chicletes).	1
Tapete apresentando sujidade sólida além de papéis e pó.	0
D.16 – Teto	
Teto limpo, sem sujidades.	3
Teto limpo com sujidade em pontos isolados.	2
Teto com presença de sujidades nos cantos próximos à parede.	1
Teto com sujidades como cabelo, matéria orgânica etc.	0
D.17 – Vidros	
Vidros limpos. O cronograma é cumprido.	3
Presença de sujidade discreta. 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

6. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO MENSAL E DEFINIÇÃO DO PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO DA FATURA

6.1. Resultados das Avaliações da Qualidade

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 da qualidade dos Serviços de Limpeza Hospitalar. Vide quadro ilustrativo abaixo:

Total de Pontos dos Módulos	Peso (%) na Avaliação	Pontuação Máxima a Ser Obtida
A (9)	0,15	60
B (9)	0,15	60
C (3)	0,20	15
D (51)	0,50	102
Resultado da Avaliação da Qualidade		237

O resultado de cada avaliação da qualidade terá como teto máximo **237** pontos.

6.2. Avaliação do contingente de Operacionais Atuando no Período

Será efetuada avaliação do contingente de operacionais atuando no período mediante apuração mensal da média diária dos empregados operacionais atuando diretamente em cada Unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado e proposto pela Contratada e multiplicado por 100, gerando, assim, valor numérico para, mediante utilização da fórmula adiante especificada, ser obtida a avaliação de desempenho mensal concenente ao período e definição do percentual de liberação da fatura aplicável.

O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo 100 pontos.

6.3. Resultado dos Valores para definição da avaliação de desempenho mensal e do percentual de liberação da Fatura Mensal

Para obtenção da avaliação de desempenho mensal e definição do percentual de liberação da fatura aplicável ao mês correspondente, os resultados das Avaliações da Qualidade e da Avaliação do contingente de Operacionais serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

Item	Pontuação Máxima	Divisor	Resultado Final
Resultado das avaliações da qualidade	237	0,50	474
Resultado da avaliação do contingente de operacionais	100	0,50	200
Valor final da avaliação de desempenho mensal			674

6.4. Intervalos de Pontos para Liberação da Fatura

Liberação de	100%	da fatura	De	500	a	674	pontos
Liberação de	95%	da fatura	De	400	a	499	pontos
Liberação de	90%	da fatura	De	350	a	399	pontos
Liberação de	80%	da fatura	De	300	a	349	pontos
Liberação de	75%	da fatura	Abaixo de	300			pontos

AVISO IMPORTANTE:

OS NÚMEROS APURADOS EM TODAS AS AVALIAÇÕES OU OPERAÇÕES MATEMÁTICAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES PARA DEFINIÇÃO DO PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO DA FATURA OBRIGATORIAMENTE SERÃO NÚMEROS NATURAIS, NÃO DEVENDO SER UTILIZADOS CASAS DECIMAIS E/OU ARREDONDAMENTOS.

7. PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA HOSPITALAR

O modelo abaixo exemplifica uma planilha para avaliação da qualidade dos serviços de limpeza hospitalar, contendo os campos a serem preenchidos pela fiscalização para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada.

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA HOSPITALAR

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (Instituto – Prédio)			Nº DA AVALIAÇÃO
MÊS DE REFERÊNCIA	DATA DA AVALIAÇÃO	HORÁRIO DE INÍCIO	IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA AVALIADA
		HORÁRIO DE TÉRMINO	
LEGENDA: 3 = MUITO BOM 2 = BOM 1 = REGULAR 0 = PÉSSIMO			

Módulo A – Equipamentos, Produtos e Técnica	PONTOS
A.1 Carro de limpeza	
A.2 Produtos de limpeza	
A.3 Técnicas de limpeza	

Módulo B – Qualidade dos profissionais	PONTOS
B.1 Uniformidade da equipe	
B.2 Apresentação – Uniformização	
B.3 Equipamentos de proteção individual	

Módulo C – Frequência	PONTOS
C.1 Cumprimento do cronograma e das atividades	

TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS

Módulo	PONTOS	X (Peso)	TOTAL OBTIDO
A		0,15	
B		0,15	
C		0,20	
D		0,50	

RESULTADO DA AVALIAÇÃO =
VALOR PARA TRANSPORTE NA FICHA DE LIBERAÇÃO DE FATURA

AS OBSERVAÇÕES SEGUEM EM DOCUMENTAÇÃO ANEXADA

Módulo D – Inspeção dos Serviços – Avaliação das Áreas	PONTOS
D.1 Acessórios sanitários (espelhos, toalheiro e saboneteira)	
D.2 Aparelhos telefônicos	
D.3 Bebedouro	
D.4 Box de banho	
D.5 Extintores de incêndio e quadros em geral	
D.6 Lavatórios	
D.7 Móveis	
D.8 Parede	
D.9 Persianas	
D.10 Pias – cubas	
D.11 Piso	
D.12 Porta – batentes – maçanetas	
D.13 Recipiente para resíduos (lixeiras)	
D.14 Saídas de ar-condicionado – exaustores	
D.15 Tapetes	
D.16 Teto	
D.17 Vidros	

CLIENTE DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA	
DATA	ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO

DATA	ASSINATURA E IDENTIFICAÇÃO DO AVALIADOR
------	---

8. RESPONSABILIDADES

8.1 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 do Desempenho 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 e do Desempenho, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com conceitos "Bom", "Regular" ou "Péssimo", pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas à Contratada, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

8.2 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.

9. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 9.1 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 e do Desempenho, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasara avaliação mensal da Contratada.
- 9.2 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 8, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços e do Desempenho gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam conceitos "Bom", "Regular" ou "Péssimo", para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via dos Formulários e das justificativas à Contratada.
- 9.3 Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços e do Desempenho gerados durante este período, conforme Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços e do Desempenho. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir a defesa prévia à Contratada.

EXEMPLO DE FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO

CONTRATO N°		ADMINISTRADOR	
CONTRATADA			ENCARREGADO
CONTRATANTE		ÁREA (ENDEREÇO)	
DATA	<input type="checkbox"/> TIPOS DE OCORRÊNCIAS <input type="checkbox"/> TORNEIRAS <input type="checkbox"/> BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA <input type="checkbox"/> LÂMPADAS <input type="checkbox"/> FIOS E TOMADAS <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS <input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS <input type="checkbox"/> UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) <input type="checkbox"/> OUTROS DESCRITIVO VAZAMENTOS SUBSTITUIÇÕES AJUSTES OUTROS (DISCRIMINAR)		
/ /	LOCAL		CIENTE CONTRATANTE (VISTO E DATA)
DATA	<input type="checkbox"/> TIPOS DE OCORRÊNCIAS <input type="checkbox"/> TORNEIRAS <input type="checkbox"/> BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA <input type="checkbox"/> LÂMPADAS <input type="checkbox"/> FIOS E TOMADAS <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS <input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS <input type="checkbox"/> UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) <input type="checkbox"/> OUTROS DESCRITIVO VAZAMENTOS SUBSTITUIÇÕES AJUSTES OUTROS (DISCRIMINAR)		
/ /	LOCAL		CIENTE CONTRATANTE (VISTO E DATA)
DATA	<input type="checkbox"/> TIPOS DE OCORRÊNCIAS <input type="checkbox"/> TORNEIRAS <input type="checkbox"/> BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA <input type="checkbox"/> LÂMPADAS <input type="checkbox"/> FIOS E TOMADAS <input type="checkbox"/> EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS <input type="checkbox"/> ACESSÓRIOS <input type="checkbox"/> UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA) <input type="checkbox"/> OUTROS DESCRITIVO VAZAMENTOS SUBSTITUIÇÕES AJUSTES OUTROS (DISCRIMINAR)		
/ /	LOCAL		CIENTE CONTRATANTE (VISTO E DATA)