



T C - 9 . 0 0 . 0 0 . 0 0 / 9 A 9 - 0 0 1

DOCUMENTO TÉCNICO

LINHA	LMT	OBJETO
TRECHO / SISTEMA	Instalações Cíveis	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO.
SUBTRC ./ SUBSIST. / CONJ.		
UC / SUBCONJ.		

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ES-9.00.00.00/9A9-003 - Rev. 1 – Prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação, nos edifícios administrativos, pátios, oficinas, canteiros e demais áreas da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ.
- CADTERC Volume 3 – Prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial – Versão Janeiro 2026.

DOCUMENTOS RESULTANTES

OBSERVAÇÕES

Genius 301981.

REVISÃO ATUAL

Emissão do documento

EMITENTE		ANÁLISE TÉCNICA	LIBERAÇÃO
AUTOR / PROJETISTA / FORNECEDOR	CONTRATADA	METRÔ / CONTRATADA	METRÔ
GMT/MTT/EPV	N/A	GMT/MTT/EPV	GMT/MTT
CONTRATO:		CONTRATO:	
O.S.:		O.S.:	
RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL TÉCNICO	LIBERADO POR
Nickison Mathias Cesar		Natália Brito Silva Rodrigues	
MODALIDADE: Engenheiro Civil		MODALIDADE: Engenheiro Civil	
Nº INSTRUMENTO: 5060000056 - CREA		Nº INSTRUMENTO: 1409996565 - CREA	

CÓDIGO	REVISÃO
IC-9.00.00.00/9A9-001	1
EMIÇÃO	FOLHA
09/06/2025	2 de 14

GERÊNCIA
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

ÍNDICE

1	MÉTODO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	3
2	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	4
2.1	CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SEREM UTILIZADOS EM TODOS OS ITENS	4
2.2	MÓDULOS E COMPONENTES DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE	5
2.3	CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO PARA OS ITENS AVALIADOS.....	6
2.4	AVALIAÇÃO DAS AREAS	8
3	CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS	13
3.1	RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	13
3.2	TABELA DE PONTUAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE GLOSAS	13
4	QUADRO DE REVISÕES	14
5	ELABORADORES / REVISORES	14

CÓDIGO	REVISÃO
IC-9.00.00.00/9A9-001	1
EMIÇÃO	FOLHA
09/06/2025	3 de 14

GERÊNCIA
GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO

1 MÉTODO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Caberá a cada UT - Unidade de trabalho - da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ, designar um responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando para tanto a seguinte metodologia:

- 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 Limpeza elaborado pela CONTRATADA.
- Reabastecimento dos descartáveis como - papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido - e de sacos para o acondicionamento dos resíduos.
- Condições de limpeza dos dispensadores de sabonete, papeleiras, dispensadores de protetor de assento e metais.
- Avaliação da disponibilidade de equipamentos, com boas condições para o uso e manutenção.
- Produtos e materiais padronizados, com correta diluição, identificação e em quantidade adequada para a execução das tarefas.
- Cestos de lixo limpos e sacos adequados em cada recipiente. Atenção para a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade.
- Uso do uniforme completo, limpo, passado, além dos equipamentos de proteção individual (EPI), equipamentos de proteção coletiva (EPC) e crachá de identificação da empresa contendo nome, RG, foto e cargo atualizado.
- Cobertura dos setores críticos e semicríticos (Ex. salas técnicas, ambulatórios, vigas e valas de manutenção de trens, dentre outros): somente com alocação de funcionário treinado, orientado quanto às rotinas do setor.
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização.
- Piso seco, limpo e com enceramento.
- Depósito de materiais de limpeza (DML) organizado, limpo, com produtos identificados e dentro da validade e demais condições da área de apoio.

2 CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SEREM UTILIZADOS EM TODOS OS ITENS

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1(um) ponto	0 (zero) ponto

Tabela 1 - Pontuação

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- 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 com volume até 2/3;
- Funcionário treinado no setor, uniformizado e com EPI e /ou EPC;
- Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de mopp e panos de limpeza, ordem no DML e sala de resíduos.

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- 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:

- Ocorrência de poeira em vários locais;
- 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 com poeira;

- Piso sujo e/ou molhado.

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- Poeira e sujidades em vários locais e mobiliários;
- Quebra de técnica de limpeza;
- 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 diárias e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do METRÔ;
- Funcionário com uniforme e EPI incompletos e/ou não uso de EPC;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos.

2.2 MÓDULOS E COMPONENTES DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

MÓDULOS	ITENS AVALIADOS
A EQUIPAMENTO, PRODUTO E TÉCNICA	A.1 - Produtos de limpeza
	A.2 - Técnicas de limpeza
B PESSOAL	B.1 – Treinamento
	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 a D.22 – 22 itens avaliados diretamente nas áreas.

2.3 CRITÉRIOS E PONTUAÇÃO PARA OS ITENS AVALIADOS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
A.1 – PRODUTOS DE LIMPEZA	
Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da Cia do Metrô, 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 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.2 – 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 apresentam-se turvas.	1
A técnica está incorreta e a solução está muito suja.	0

Tabela 2 – Critérios e pontuações: Módulo A – equipamento, produto e técnica

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1 – TREINAMENTO	
Funcionário operacional treinado de acordo com as suas atividades.	3
Número de funcionários operacionais treinados adequado para a execução do serviço.	2
Funcionário operacional sem treinamento, mas não afeta a qualidade de serviços.	1
Funcionário operacional sem treinamento que compromete a qualidade de serviços.	0
B.2 – APRESENTAÇÃO - UNIFORMIZAÇÃO	
Uniformizado completamente como no descritivo. Uniforme limpo, passado e íntegro e portando identificação funcional. Os cabelos presos e utilizando gorros.	3
Uniforme incompleto, passado e limpo, com identificação funcional.	2
Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. Usando o gorro, com unhas compridas e usando adereços.	1
Uniforme incompleto. Usando peças de uso pessoal, apresentando sujidades no uniforme, cabelos soltos, usando adereços e barba por fazer.	0
B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
O EPI está disponível para o uso e é adequado (uniforme, luvas, gorro, calçados de segurança /botas).	3
Utiliza o EPI parcialmente. Falta um ou mais itens.	2
Utiliza o EPI incorretamente. Utiliza luvas cirúrgicas ao invés das de borrachas.	1
Não utiliza EPI nas seguintes situações: luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0
C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Apresenta cronograma checado.	3
A frequência de limpeza tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Não apresenta o cronograma checado.	2
A frequência de limpeza tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal. O cronograma está checado.	1
A frequência de limpeza não tem ocorrido. O cronograma não está checado.	0

Tabela 3 - Critérios e pontuações: Módulo C - Frequência

		CÓDIGO IC-9.00.00.00/9A9-001	REVISÃO 1
GERÊNCIA GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO	EMIÇÃO 09/06/2025	FOLHA 8 de 14	

2.4 AVALIAÇÃO DAS AREAS

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

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.1 – ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira)	
Acessórios completos e isentos de sujidade.	3
Pequena quantidade de sujidade.	2
Presença de sujidade nos cantos dos acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha e sabonete líquido).	1
Presença de sujidade em sua extensão e interior. Falta de material.	0
D.2 – APARELHOS TELEFÔNICOS	
Aparelho limpo e sem gordura.	3
Aparelho com pouca sujidade no fone ou disco/teclas.	2
Presença de sujidade na fiação e teclas.	1
Presença de sujidade, manchas e pó em fiação e no aparelho.	0
D.3 – BEBEDOURO	
Isento de sujidade. Bandeja de bebedouro limpa.	3
Presença de sujidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpo.	2
Presença de manchas antigas de sujidade. Bandeja do bebedouro isento de sujidade orgânica.	1
Presença de sujidade 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 sujidade no piso e sujidade nos ralos (cabelos, vassoura).	1
Presença de lodo e sujidade orgânica.	0
D.5- COPAS (geladeiras/micro-ondas)	
Limpos na totalidade, isentos de sujidade.	3
Com sujidade externamente e limpo internamente.	2
Limpo externamente e com resíduos internos.	1
Com sujidades internas e externas.	0
D.6 – ELEVADORES	
Piso, paredes limpos e polidos.	3
Pisos e paredes com sujidades de baixa intensidade, sem detritos.	2
Piso e paredes com sujidades incrustadas, sem detritos.	1
Piso e paredes com sujidades incrustadas e com detritos aparentes.	0

Tabela 4 - Itens vistoriados, critérios e pontuações – Módulo D: Inspeção dos Serviços (D.1 a D.6)

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.7 – 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 sujidades e de objetos de limpeza acondicionados inadequadamente.	0
D.8 – LAVATÓRIOS	
Cubas sanitárias / louças limpas e sem manchas de sujeira.	3
Cubas sanitárias / louças 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. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície do ralo da pia.	1
Presença de sujeira orgânica e lodo. Crostas na borda interna superior do vaso e no ralo da pia.	0
D.9 – MÓVEIS	
Móveis limpos.	3
Móveis com pouca sujeira nos cantos de sua superfície.	2
Presença de sujidades nos cantos e pés.	1
Presença de pó e manchas em sua superfície.	0
D.10 – OFICINAS	
Piso livre de graxa e detritos.	3
Piso parcialmente varrido, mas livre de graxa.	2
Piso com detritos e resíduos de graxa.	1
Área com sujidades, detritos e graxa.	0
D.11 – 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, pó em sua extensão.	1
Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede.	0

Tabela 5 - Itens vistoriados, critérios e pontuações – Módulo D: Inspeção dos Serviços (D.7 a D.11)

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.12 – PÁTIOS E GARAGENS	
Livres de detritos e sujidades e lavados de acordo com a programação.	3
Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente.	2
Com detritos e sujidades aparentes, dentro da programação.	1
Com detritos e sujidades incrustadas, dentro da programação.	0
D.13 - 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.14 PIAS - CUBAS	
Pias isentas de sujidade.	3
Presença de manchas secas de água e produto de limpeza.	2
Presença de sujidade (resto de água suja). Comando da torneira com sujidades.	1
Pias com presença de sujidades orgânicas e lodo.	0
D.15 - PISO	
Piso sem sujidades, com enceramento e com brilho.	3
Piso com sujidades nos cantos (pó). 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.16 - PORTA – BATENTES - MAÇANETAS	
Portas e maçanetas limpas, sem manchas.	3
Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta.	2
Presença de pequena quantidade de sujidade (pó).	1
Presença de sujidades removíveis: marcas de mão, fita adesiva, pó, respingo. Presença de sujidade entre a porta e a parede.	1
Presença de sujidade orgânica e pó.	0
D.17 - 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.	3
Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Presença de saco de lixo cheio, além do limite 2/3 da capacidade.	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

Tabela 6 - Itens vistoriados, critérios e pontuações – Módulo D: Inspeção dos Serviços (D.12 a D.17)

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.18 - VENTILADORES	
Ventiladores isentos de poeira ou outras sujidades.	3
Ventiladores com presença de poeira em pontos localizados.	2
Ventiladores com presença de poeira, manchas e picumã na maioria dos itens vistoriados.	1
Todos os ventiladores apresentam poeira, manchas, picumãs, sujidades.	0
D.19 – TAPETES/CARPETES	
Tapete/carpete limpo.	3
Tapete/carpete limpo com algumas sujidades sólidas.	2
Tapete/carpete com sujidades nos cantos, adesivos (chicletes).	1
Tapete/carpete apresentando sujidade sólida, além de papéis e pó.	0
D.20 - 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 picumã, matéria orgânica etc.	0
D.21 – VALAS E VIGAS DE MANUTENÇÃO	
Valas e vigas limpas. Programação cumprida totalmente.	3
Presença de discreta sujidade. A programação é cumprida parcialmente.	2
Presença de sujidades aparentes. A programação não está sendo cumprida.	1
Presença de sujidades incrustadas. A programação não está sendo cumprida dentro do cronograma estabelecido.	0
D.22- 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

Tabela 7 - Itens vistoriados, critérios e pontuações – Módulo D: Inspeção dos Serviços (D.18 e D.22)

3 CÁLCULO PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

3.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

O valor total da pontuação se dá através da somatória das notas obtidas por item avaliado, conforme quadro abaixo:

MÓDULOS	ITENS POR MÓDULO	PONTUAÇÃO MÁXIMA A SER OBTIDA
A	2	6
B	3	9
C	1	3
D	22*	66
RESULTADO DA AVALIAÇÃO =		84
*Devido às características de cada local de trabalho, em caso de não ocorrência de qualquer item no local avaliado, a pontuação do mesmo será dividida entre os demais itens do módulo avaliado, sem alterar a pontuação máxima a ser obtida no módulo.		

3.2 TABELA DE PONTUAÇÃO PARA APLICAÇÃO DE GLOSAS

GLOSA	PONTUAÇÃO
Sem aplicação de glosas sobre o valor total do local avaliado	Maior que 67 pontos
Glosa de 20% do valor do local avaliado	Entre 55 e 67 pontos
Glosa de 35% do valor do local avaliado	Entre 42 e 54 pontos
Glosa de 50% do valor do local avaliado	Menor que 42 pontos

CÓDIGO IC-9.00.00.00/9A9-001	REVISÃO 1
EMIÇÃO 09/06/2025	FOLHA 14 de 14

GERÊNCIA GERÊNCIA DE MANUTENÇÃO
--

4 QUADRO DE REVISÕES

CÓDIGO	REV.	VIGÊNCIA	MOTIVO
IC-9.00.00.00/9A9-001	1	09/06/2026	Erros materiais.
IC-9.00.00.00/9A9-001	0	03/02/2026	Emissão do documento.

5 ELABORADORES / REVISORES

EMIÇÃO	RF	CAU/CREA/CRT	RRT/ART/TRT	CERT. DIGITAL
Nickison Mathias Cesar	24.480-9	5060000056	92221220120710402	VER CAPA
ANÁLISE TÉCNICA	RF	CAU/CREA/CRT	RRT/ART/TRT	CERT. DIGITAL
Natália Brito Silva Rodrigues	27.398-1	1409996565	2620251164906	VER CAPA
GESTÃO	RF	MODALIDADE	ÁREA	CERT. DIGITAL