

ANEXO I

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR

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.

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 instrumento para avaliação e controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar consiste na análise dos seguintes módulos:

- Equipamentos, Produtos e Técnicas de Limpeza; e
- Inspeção dos Serviços nas Áreas.

2.2 Caberá ao Contratante designar 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 (levar em consideração áreas em manutenção predial);
- Avaliação do cumprimento do Plano de Atividades Diárias;
- Avaliação da execução dos serviços de limpeza escolar;
- 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 de 2/3 da capacidade;
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização;
- Certificar-se de que o piso está seco, limpo e encerado.

2.3 Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza em prédios, mobiliários e equipamentos escolares, 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 servir como 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 da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza em prédios, mobiliários e equipamentos escolares.

4. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar 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 listado a seguir:

- 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 e volume até 2/3;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente;
- Carrinho de limpeza limpo (quando houver) e bom estado de limpeza de utensílios tais como cabeleiras de *mops*, panos de limpeza etc.; e
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

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;
- Cumprimento parcial das especificações técnicas ou das instruções socioambientais a serem seguidas.

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 sujeiras em salas e demais dependências;
- Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- Não reabastecimento de descartáveis, e 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;
- Funcionário com uniforme e EPIs incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos;
- Descumprimento das especificações técnicas ou das instruções socioambientais a serem seguidas.

4.2 – Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

4.2.1. Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais

Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
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	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Aparelhos de TV						Luminárias (similares)					
Armários (face externa)						Luzes de emergência					
Balcões e mesas						Murais					
Batentes, portas e maçanetas						Móveis em geral					
Bebedouros						Prateleiras					
Cadeiras e carteiras						Paredes					
Cestos de lixo						Placas indicativas					
Cortinas e persianas						Tomadas e espelhos de tomadas					
Corrimãos e escadas						Pisos e rodapés					
Divisórias						Poltronas					
Dispensadores de papel-toalha						Quadros em geral					
Dispensadores de papel higiênico						Ralos					
Extintores de incêndio						Saídas de ar-condicionado					
Elevadores						Saboneteiras (face externa)					
Gabinetes, pias e torneiras						Teto					
Interruptores e espelhos de interruptores						Telefones					

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Janelas (face externa) e peitoril das janelas (externo)						Ventiladores					
Janelas (face interna) e peitoril das janelas (interno)						Vidros externos (face externa e face interna)					
Lousas						Vidros internos					

4.2.3. Sanitários / Vestiários

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Abastecimento de material higiênico						Parapeitos					
Azulejos						Pisos e rodapés					
Box						Portas (batentes, maçaneta)					
Chuveiros						Ralos					
Cestos de lixo						Saboneteiras (face externa)					

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Dispensadores de papel-toalha						Saídas de ar-condicionado					
Dispensadores de papel higiênico						Tomadas					
Divisórias (granito)						Teto					
Espelhos						Vasos sanitários e válvulas de descarga					
Gabinetes, pias e torneiras						Vidros box					
Interruptores						Vidros externos (face externa e face interna)					
Janelas						Vidros internos					
Luminárias (e similares)											

4.2.4. Áreas de Circulação, Pátios e Quadras

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Elevadores						Pisos					
Escadas						Rampas					

4.2.5. Equipamentos e Utensílios de Limpeza

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Baldes					Panos (chão, paredes e manuais)				
Equipamentos					Produtos de limpeza				
Mop e balde com prensa de torção									

4.2.6. Apresentação / Uniformes

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)					Postura e comportamento com funcionários, docentes e alunos				
Uniformes									

4.2.7. Gerenciamento (Supervisão, Gerenciamento das Atividades Operacionais e Atendimento às Solicitações)

Especificações Técnicas e Boas Práticas Ambientais	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada (mínimo 2 vezes por mês)					
Monitoramento dos insumos fornecidos					
Monitoramento dos equipamentos fornecidos					
Monitoramento da qualidade dos serviços prestados, através de supervisão, treinamento e reciclagem contínua dos funcionários					
Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato					

4.2.8. Pontos Obtidos e Itens Vistoriados

Quantidade de itens vistoriados = X

Quantidades de Itens Vistoriados	Quant. (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			

4.2.9. Justificativa para Itens que Receberam Conceitos Bom, Regular ou Ruim

Justificativa para Itens que receberam conceitos bom, regular ou ruim

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.

5. CRITÉRIOS

Na avaliação devem ser atribuídos, ao formulário de Avaliação de 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. RESPONSABILIDADES

a) Equipe de Fiscalização:

- Responsável pela Avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato.

b) Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe a cada Unidade Escolar, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato, com base na relação de itens a serem avaliados e no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, 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 de Qualidade dos Serviços gerados no período para o Gestor do Contrato, acompanhados das justificativas para os itens que receberam conceitos “Bom”, “Regular” ou “Ruim”.

7.3. Cabe a cada Unidade Escolar, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante esse período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada na prestação dos serviços na Unidade Escolar, objeto do contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.

7.3.1. Na hipótese de o objeto do contrato abranger mais de uma Unidade Escolar, haverá avaliação de desempenho da Contratada de forma individualizada em relação a cada Unidade Escolar. Nessa hipótese, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante o período, cabe ao gestor do contrato consolidar as avaliações de desempenho da Contratada em relação a cada Unidade Escolar, utilizando-se do Relatório de Avaliação de Qualidade dos Serviços Prestados, com a apuração do percentual de liberação da fatura correspondente (aplicado em relação a cada Unidade Escolar, considerando a nota individualizada), e encaminhar uma via para a Contratada.