REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial 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.

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;

▪ Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;

▪ Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.

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;

▪ Piso sujo e molhado.

RUIM – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

▪ Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;

▪ 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;

▪ Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;

▪ Empregado com uniforme e EPIs incompletos;

▪ Execução de limpeza sem técnica adequada;

▪ Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;

▪ Sanitários e vestiários sujos.

Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

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				

Todos os Ambientes

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Armários (face externa)					Prateleiras				
Batentes					Paredes				
Filtros e/ou bebedouros					Pias				
Mesas					Torneiras				
Cadeiras					Torneiras				
Móveis em geral					Cestos de lixo				
Cortinas e/ou persianas					Tomadas				
Placas indicativas					Pisos				
Divisórias					Peitoril das janelas				
Dispensadores de papel toalha					Quadros em geral				
Dispensadores de papel Higiênico					Portas				
Escadas					Extintores de incêndio				
Elevadores					Ralos				
Espelhos e interruptores					Rodapés				
Espelhos e tomadas					Saídas de ar-condicionado				
Gabinetes (pias)					Saboneteiras (face externa)				
Interruptores					Teto				
Janelas (face externa)					Telefones				
Janelas (face interna)					Ventiladores				

Luminárias (similares)					Vidros internos				
Luzes de emergência					Vidros externos (face interna)				
Maçanetas					Vidros externos (face externa)				

Sanitários/Vestiários

Itens	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Itens**	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**
Abastecimento de material higiênico					Pisos				
Azulejos					Portas (batentes, maçaneta)				
Box					Ralos				
Chuveiros					Rodapés				
Cestos de lixo					Saboneteiras (face externa)				
Dispensadores de papel toalha					Saídas de ar condicionado				
Dispensadores de papel higiênico					Tomadas				
Divisórias (granito)					Torneiras				
Espelhos					Teto				
Gabinetes					Válvulas de descarga				
Interruptores					Vasos sanitários				
Janelas					Vidros Box				
Luminárias (e similares)					Vidros externos (face externa)				
Parapeitos					Vidros externos (face interna)				
Pias					Vidros internos				

Áreas com Espaços Livres – Saguão, Hall e Salão

Itens	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**	**Itens**	**Ótimo**	**Bom**	**Regular**	**Ruim**
Elevadores					Pisos				
Escadas					Rampas				

Equipamentos e Utensílios de Limpeza

Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Itens	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Equipamentos					Produtos de limpeza				

Apresentação/Uniformes

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

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.

Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial

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

Quantidade de Itens Vistoriados = X

Quantidade 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			

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

$$N = \frac{\Sigma Y}{X}$$

PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO:

As faturas apresentadas pelo Contratado ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme tabela a seguir.

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 do Contratado:	Assinatura do gestor do contrato: