**ANEXO VI – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

1.CONSIDERAÇÕES INICIAIS

* 1. Este instrumento, que deverá ser adotado para a avaliação dos serviços prestados, contém a descrição de critérios e 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.
  2. Na hipótese de adoção dessa metodologia ou de qualquer outra julgada mais conveniente, recomenda-se que os critérios, os parâmetros de avaliação e os conceitos de pontuação estejam devidamente previstos no ato convocatório, tanto na parte relativa à fiscalização da execução dos serviços, integrante das especificações técnicas, como na cláusula de medição dos serviços constante da minuta do termo de contrato.
  3. A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS
   1. A avaliação da Contratada na prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:
2. Equipamentos, produtos e técnicas de limpeza; e
3. Inspeção dos serviços nas áreas.
   1. Caberá ao Contratante designar o responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:
4. Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
5. Avaliação da execução dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;
6. Reabastecimento de descartáveis, como papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido, álcool em gel e ou líquido e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
7. Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete;
8. Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas;
9. Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, atentando-se para a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
10. Avaliação das condições de manutenção da ordem e da limpeza no que tange à higienização; e
11. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.
    1. Este procedimento está vinculado aos contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, 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 servirão de 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.
12. OBJETIVO
    1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.
13. REGRAS GERAIS
    1. A avaliação da Contratada 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.
    2. Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens
14. ÓTIMO – Refere-se à conformidade total dos critérios, como:
15. Inexistência de poeira;
16. Inexistência de sujidade;
17. Vidros limpos;
18. Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
19. Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
20. Empregados devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPI adequados;
21. Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.
22. BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:
23. Ocorrência de poeira em local isolado;
24. Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
25. Ocorrência isolada no reabastecimento.
26. REGULAR – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:
27. Ocorrência de poeira em vários locais;
28. Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
29. Ocorrências por falta de reabastecimento;
30. Piso sujo e molhado.
31. RUIM – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:
32. Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;
33. Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
34. Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
35. Lixeiras sujas e transbordando;
36. Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
37. Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
38. Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
39. Execução de limpeza sem técnica adequada;
40. Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
41. Sanitários e vestiários sujos.
    1. Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Especificações Técnicas e Boas Práticas** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** |
| Atividades previstas na Descrição da Solução executadas com observância de quantidade, qualidade e dos prazos estabelecidos. |  |  |  |  |
| Ambientes limpos, com uso de insumos adequados e suficientes na execução do serviço, em conformidade com as definições e especificações do Termo de Referência. |  |  |  |  |
| Apresentação das medidas adotadas para a redução do consumo de água e energia elétrica. |  |  |  |  |

* 1. Todos os Ambientes

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **Aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **Aplica** |
| Armários (face externa) |  |  |  |  |  | Prateleiras |  |  |  |  |  |
| Batentes |  |  |  |  |  | Paredes |  |  |  |  |  |
| Filtros e/ou bebedouros |  |  |  |  |  | Pias |  |  |  |  |  |
| Mesas |  |  |  |  |  | Torneiras |  |  |  |  |  |
| Cadeiras |  |  |  |  |  | Corrimãos |  |  |  |  |  |
| 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) |  |  |  |  |  |

* 1. Sanitários/Vestiários

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **Aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **Aplica** |
| 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 |  |  |  |  |  |

* 1. Áreas com Espaços Livres – Saguão, Hall e Salão

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

* 1. Equipamentos e Utensílios de Limpeza

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **aplica** | **Itens** | **Ótimo** | **Bom** | **Regular** | **Ruim** | **Não se**  **Aplica** |
| Equipamentos |  |  |  |  |  | Produtos de Limpeza |  |  |  |  |  |

* 1. Apresentação/Uniformes

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

1. CRITÉRIOS
   1. 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
   1. Equipe de Fiscalização
3. Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.
   1. Gestor do Contrato
4. Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO
   1. Cabe a cada Unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato, 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.
   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 da Qualidade dos Serviços gerados no período para o gestor do contrato.
   3. Cabe a cada Unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados, apurar o percentual de liberação da fatura correspondente e encaminhar uma via para a Contratada.
6. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO
   1. Relatório de Avaliação de 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** | **Quantidade**  **(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** | **∑ Y** |
| **X** |

**Resultado Final:**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***[nome do signatário]*** | ***[nome do signatário]*** | ***[nome do signatário]*** |
| Fiscal | Preposto | Gestor do Contrato |

**FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTRATO N° | ADMINISTRADOR | | |
| EMPRESA CONTRATADA | | | ENCARREGADO |
| CONTRATANTE | | ÁREA (ENDEREÇO) | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DATA | / / | **TIPOS DE OCORRÊNCIAS**  🞎 TORNEIRAS BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA  🞎 LÂMPADAS  🞎 UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA)  🞎 OUTROS | 🞎 FIOS E TOMADAS  🞎 EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS  🞎 ACESSÓRIOS | |
| **DESCRITIVO**  🞎 VAZAMENTOS 🞎 SUBSTITUIÇÕES 🞎 AJUSTES 🞎 OUTROS (DISCRIMINAR) | | |
| **LOCAL** | | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DATA | / / | **TIPOS DE OCORRÊNCIAS**  🞎 TORNEIRAS BEBEDOUROS/PURIFICADORES DE ÁGUA  🞎 LÂMPADAS  🞎 UTILIZAÇÃO INDEVIDA (ÁGUA/ENERGIA)  🞎 OUTROS | 🞎 FIOS E TOMADAS  🞎 EQUIPAMENTOS ELETROELETRÔNICOS  🞎 ACESSÓRIOS | |
| **DESCRITIVO**  🞎 VAZAMENTOS 🞎 SUBSTITUIÇÕES 🞎 AJUSTES 🞎 OUTROS (DISCRIMINAR) | | |
| **LOCAL** | | **CIENTE CONTRATANTE (visto e data)** |