

Prezado Diretor do (a) _____ e Auxiliar(es) de Fiscalização _____

Solicitamos a Vossa(s) Senhoria(s) preencher(em) o **QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA**, referente ao período do dia 10 (dez) do _____ (**mês anterior**) até o dia 09 (nove) de _____ (**mês corrente**) e o envio a PRC/DISER até o dia 15 (quinze) de _____ (**mês corrente**). Ressaltamos que esse procedimento é de suma importância no cumprimento das cláusulas contratuais por parte da FUB, servindo ainda como ferramenta em poder das unidades para aferir o nível de conformidade do serviço e dos materiais de responsabilidade da contratada.

MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO		PONTUAÇÃO
MÓDULO "A" EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA.		
A.1	CARRO DE LIMPEZA - Nível de cuidado com o carro: organização, itens padronizados e componentes identificados.	
A.2	PRODUTOS DE LIMPEZA - Todos os produtos utilizados seguem as determinações da contratada e especificação técnica do edital.	
A.3	TÉCNICAS DE LIMPEZA - Verificar se as técnicas de limpeza – uso de equipamentos e materiais – estão conforme recomendações estabelecidas em edital.	
MÓDULO "B" QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS		
B.1	UNIFORMIDADE DA EQUIPE - O serviço é executado: por funcionários operacionais capacitados, em quantidade adequada a área e as escalas são fixas.	
B.2	APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO - Uniformes limpos, passados e íntegros; e portando identificação funcional.	
B.3	EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) - Os EPI's são adequados e disponíveis para uso.	
MÓDULO "C" FREQUÊNCIA		
C.1	CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES - A frequência de limpeza terminal ocorre conforme a rotina indicada diária, semanal, mensal. O cronograma é checado e o impresso da execução de limpeza assinado.	
MÓDULO "D" INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS – AVALIAÇÃO DAS ÁREAS		
D.1	APARELHOS TELEFÔNICOS / EQUIPAMENTOS - Verificação se equipamentos estão limpos e sem gordura.	
D.2	BEBEDOURO - Equipamento e bandeja limpos	
D.3	EXTINTORES DE INCÊNDIO E QUADROS EM GERAL - Presença ou não de pó e sujeidade.	
D.4	SANITÁRIOS - Vasos sanitários limpos, sem manjas, sem presença de odor.	
D.5	LAVATÓRIOS (PIAS E CUBAS) – Pias, cubas sanitárias, ralos, grelhas, comandos de registros e válvulas sem sujeidade ou manchas.	
D.6	ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (ESPELHOS, TOALHEIROS E SABONETEIRAS) - Acessórios completos e limpos.	
D.7	MÓVEIS - Móveis (tampo, cantos e pés) limpos, isentos de pó.	
D.8	PAREDE - Parede limpa, sem a presença de manchas.	
D.9	PERSIANAS - Persianas sem a presença de sujeiras, manchas.	
D.10	PISOS - Limpos, sem sujeira nos cantos, encerado e com brilho.	
D.11	PORTAS / BASTENTES / MAÇANETAS - Limpos, sem manchas e marcas.	
D.12	RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (LIXEIRAS) - Cesto limpo, embalagem correta.	
D.13	SAÍDAS DE AR CONDICIONADO / EXAUSTORES - Equipamentos isentos de poeira e outras sujeidades.	
D.14	TAPETES - Tapete limpo, sem sujeidade nos cantos e adesivos diversos.	
D.15	TETO - Teto limpo, cantos sem sujeidade e matéria orgânica.	
D.16	VIDROS - Vidros limpos, sem presença de pó ou manchas	

Identificação e Assinatura do Auxiliar de Fiscalização da Contratante

Diretor do Centro de Custo

CRITÉRIOS

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

1 - CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01(um) ponto	0 (zero) ponto

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

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujeira;
- Vidros, louças, peças sanitárias e demais equipamentos expressos Termo de Referência limpos;
- Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume preenchido até 2/3;
- Funcionário fixo e treinado no setor, identificado, uniformizado e com EPI;
- Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- Estado de limpeza do Carrinho de limpeza, das cabeleiras de mops e panos de limpeza e das salas de resíduos;

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- Ocorrência de poeira em local isolado, que não comprometa o andamento das atividades administrativas e acadêmicas da FUB;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento;

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

- Ocorrência de sujeira em vários locais, que não comprometa o andamento das atividades administrativas e acadêmicas da FUB;
- 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 molhado;

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

- Poeira e sujeiras em ambientes acadêmicos, administrativos e mobiliários;
- 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 da CONTRATANTE;
- Funcionário sem identificação ou com uniforme e/ou EPI incompleto ou não uso de EPI;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Louças, sanitários e vestiários sujos;