**ANEXO III**

**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS**

**ITEM 1**

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS;

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle 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.

Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contatada na execução da prestação dos serviços de limpeza, conservação, higienização e asseio diário.

A avaliação da Contratada para o **item 1**, na Prestação de Serviços de Limpeza, Conservação, Higienização e Asseio diário se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

**A – Técnicas de limpeza;**

**B – Qualidade dos profissionais;**

**C – Frequência;**

**D – Inspeção dos Serviços nas Áreas;**

**E – Obrigações Trabalhistas.**

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:

**MUITO BOM:** 03 (três) pontos

**BOM:** 02 (dois) pontos

**REGULAR:** 01 (um) ponto

**PÉSSIMO:** 0 (zero) ponto

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

• Inexistência de poeira;

• Inexistência de sujidade;

• Vidros, louças, peças sanitárias e demais equipamentos expressos no 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;

• Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;

• Estado de limpeza dos Equipamentos de limpeza, das cabeleiras de mop(s), flanelas e panos de limpeza.

• Pagamento de salários, auxílio alimentação e auxílio transporte na data prevista em contrato.

• Funcionário fixo e treinado no setor, identificado, uniformizado e com EPI;

• Funcionário chega no horário determinado pela Administração e cumpre rigorosamente a jornada de trabalho contratada.

Funcionário não falta ao serviço.

• Funcionário é cordial e tem excelente relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

**BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:**

• Ocorrência de poeira em local isolado, que não comprometa o andamento das atividades administrativas.

• Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

• Ocorrência isolada no reabastecimento.

• Funcionário não tem escala fixa, treinado, identificado, uniformizado.

• Funcionário chega com 15 (quinze) minutos de atraso e compensa no final do expediente, cumprindo a jornada de trabalho contratada.

• Funcionário falta e é substituído no prazo estipulado no Termo de Referência.

• Funcionário é cordial e tem bom relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

**REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:**

• Ocorrência de sujeira em vários locais, que não comprometa o andamento das atividades administrativas.

• 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.

• Funcionário não tem escala fixa, treinado, esquece o crachá, uniformizado parcialmente.

• Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso de 01 (um) dia.

• Funcionário falta e é substituído fora do prazo estipulado no Termo de Referência.

• Funcionário é cordial, mas não se relaciona bem com a equipe de trabalho e chefia, demonstrando impaciência.

**PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:**

• Poeira e sujidades em ambientes administrativos e mobiliários;

• Quebra de técnica de limpeza;

• Falta de uso dos Equipamentos 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 e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o fiscal da Contratante;

• Execução de limpeza sem técnica adequada;

• Louças, sanitários e vestiários sujos.

• Funcionário sem identificação ou com uniforme e/ou EPI incompleto ou não uso de EPI;

• Funcionário não tem escala fixa, não tem treinamento, esquece o crachá, não usa o uniforme.

• Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso acima de 01 (um) dia.

• Funcionário falta não é substituído.

• Funcionário não é cordial e não se relaciona bem com a chefia, não acatando as orientações da equipe de trabalho.

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **ITENS AVALIADOS** |
| **A** | **EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA** | **A.1 – Equipamentos de Limpeza** |
| **A.2 – Produtos de Limpeza** |
| **A.3 – Técnicas de Limpeza** |
| **B** | **QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **B.1 – Uniformidade da equipe** |
| **B.2 – Apresentação - Uniformização** |
| **B.3 – Equipamento de Proteção Individual** |
| **B.4 – Empatia e Cordialidade** |
| **C** | **FREQUÊNCIA** | **C.1 – Cumprimento do cronograma e das atividades** |
| **C.2 - Ausência** |
| **C.3 – Horário de Chegada e Saída** |
| **D** | **INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS** | **D.1 – Avaliação direta em 16 (dezesseis) itens** |
| **E** | **OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E SOCIAS** | **D.1 – Pagamento de Salários e benefícios** |

**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA**

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “A” –TÉCNICA** |  |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS**  | **PONTOS** |
| **A.1 – EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA** |   |
| Os Equipamentos de limpeza estão limpos, organizados, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados | 3 |
|
| Os Equipamentos de limpeza estão limpos e organizados, com falta de até 02 itens padronizados.  | 2 |
| Os Equipamentos de limpeza estão limpos e organizados, com falta acima de 02 itens padronizados.  | 1 |
| Os Equipamentos de limpeza estão desorganizados, sujos e itens faltando.  | 0 |
|   |   |
| **A.2 – PRODUTOS DE LIMPEZA** |   |
| Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da Contratada e as especificações técnicas do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados. | 3 |
|
|
| Os produtos e a diluição estão corretos, porém não seguem 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.3 – 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 tecnica. | 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 |
| **MÓDULO “B” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** |  |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **B.1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE** |   |
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a area. Mantém fixas as escalas dos funcionarios | 3 |
|
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a area. Não mantém fixas as escalas dos funcionarios | 2 |
|
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a area. Não mantem fixas as escalas dos funcionarios | 1 |
|
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a area. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc. | 0 |
|
|
|
|
|   |   |
| **B.2 – APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO** |   |
| Uniformizados completamente conforme especificações. Uniformes limpos, passados e integros e portando identificação funcional | 3 |
|
| Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | 3 |
| Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado | 1 |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme. | 0 |
| **B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL** |   |
| EPI adequados disponíveis para o uso (uniformes, luvas, calçados / botas, mascaras,óculos de proteção e avental). | 3 |
|
| Disponibilidade parcial de EPI. Falta(m) um ou mais itens. | 2 |
| EPI inadequados ou utilizados incorretamente. | 1 |
| Não utilizam EPI nas situações de uso obrigatório. | 0 |
|   |   |
| **B.4 – EMPATIA E CORDIALIDADE.** |   |
| Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante | 3 |
|
| Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante | 3 |
|
| Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante | 2 |
|
| Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, não acatando as orientações da contratante | 1 |
|
|   |   |

**MÓDULO “C” – FREQUÊNCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES** |  |
| A frequência de limpeza tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Apresenta cronograma checado e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área. | 3 |
| A frequência de limpeza terminal tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Não apresenta o cronograma checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área. | 2 |
| A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente ou em desacordo com a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. O cronograma está checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação. | 1 |
| A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido. O cronograma não está checado, e não apresenta o impresso de execução da limpeza terminal assinado pelo responsável da empresa e da área. | 0 |
| **C.2 – AUSÊNCIA** |  |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | 3 |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | 2 |
| Empregados comparecem ao serviço e faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês. | 1 |
| Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral. | 0 |
| **C.3 – HORÁRIO DE CHEGADA E SAÍDA** |  |
| Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | 3 |
| Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída. | 2 |
| Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho. | 1 |
| Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | 0 |

**MÓDULO “D” – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS – AVALIAÇÃO DAS ÁREAS**

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados neste módulo.

|  |  |
| --- | --- |
| **ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS** | **PONTOS** |
| **D.1 - APARELHOS TELEFÔNICOS / EQUIPAMENTOS** |  |
| Equipamentos limpos e sem gordura | 3 |
| Equipamentos com pouca sujidade no fone/teclas, monitor, periféricos etc. | 2 |
| Presença de sujidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos etc. | 1 |
| Presença de sujidade, manchas e pó em fiação e no equipamento. | 0 |
| **D.2 – BEBEDOURO** |  |
| Isento de sujidade. Bandeja de bebedouro limpa | 3 |
| Presença de sujidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa. | 2 |
| Presença de manchas antigas de sujidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujidade orgânica. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e lodo. | 0 |
| **D.3 - 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 objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujidades. | 0 |
| **D.4 – SANITÁRIOS** |  |
| Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Vasos sanitários com manchas secas sem sujidade | 2 |
| Isentos de sujidade orgânica. Presença de odor. | 1 |
| Crostas na borda interna superior, presença de sujidade orgânica e odor. | 0 |
| **D.5 – LAVATÓRIOS (PIAS E CUBAS)** |  |
| Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujidade. | 2 |
| Comando de registros e válvulas com sujidade e pouco brilho. Isentos de sujidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície de ralos e grelhas. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostas em ralos e grelhas. | 0 |
| **D.6 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS** (Espelhos, dispenser de papel toalha, higiênico, álcool em gel e sabonete líquido) |  |
| Acessórios completos e isentos de sujidade. | 3 |
| Pequena quantidade de sujidade. | 2 |
| Presença de sujidade em cantos isolados e acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha, sabonete líquido e álcool, em gel). | 1 |
| Presença de sujidade em grande extensão e interior. Falta de material. | 0 |
| **D.7 – MÓVEIS** |  |
| Móveis limpos (estações, armários, cadeiras e outros) | 3 |
| Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície. | 2 |
| Presença de sujidades nos cantos e pés. | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Presença de pó e manchas em sua superfície. | 0 |
| **D.8 – PAREDE** |  |
| Parede isenta de sujidade. | 3 |
| Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza. | 2 |
| Parede isenta de sujidade 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 |
| **D.9 – 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.10 – PISOS** |  |
| Piso sem sujidades, encerado e com brilho. | 3 |
| Piso encerado, porém com sujidades nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente. | 2 |
| Presença encerado, porém com sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc.); Piso com alguma sujidade orgânica. | 1 |
| Piso não encerado, com sujidade orgânica (restos de alimentos, pó acumulado, etc.). | 0 |
| **D.11 - PORTAS – BATENTES – MAÇANETAS** |  |
| Portas, batentes e maçanetas limpos e sem manchas. | 3 |
| Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; Presença de pequena quantidade de sujidade (pó). | 2 |
| Presença de sujidade removível: marcas de mão, fita adesiva, pó, respingo, etc.; Presença de sujidade entre a porta e a parede. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e pó. | 0 |
| **D.12 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)** |  |
| Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.) de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento. | 3 |
| Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.). Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3. | 2 |
| Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando. | 1 |
| Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo. | 0 |
| **D.13 - SAÍDAS DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES** |  |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira e outras sujidades. | 3 |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira em pontos localizados. | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira, manchas e picomã na maioria dos itens vistoriados. | 1 |
| Todas as saídas de ar condicionado e/ou exaustores apresentam poeira, manchas, picomãs, sujidades. | 0 |
| **D.14 – TAPETES** |  |
| Tapete limpo. | 3 |
| Tapete limpo, porém com algumas sujidades sólidas. | 2 |
| Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (balas, chicletes, etc.). | 1 |
| Tapete apresentando sujidade sólida, além de papéis e pó. | 0 |
| **D.15 – TETO** |  |
| Teto limpo, sem sujidades. | 3 |
| Teto limpo com sujidade em pontos isolados. | 2 |
| Teto com presença de sujidade nos cantos próximos à parede. | 1 |
| Teto com sujidade como picomã, matéria orgânica etc. | 0 |
| **D.16 – VIDROS** |  |
| Vidros limpos. | 3 |
| Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente. | 2 |
| Vidros limpos, porém com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. | 1 |
| Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. | 0 |

# MÓDULO “E” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **E.1 – Pagamento de salário e benefícios.** |  |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas. | 3 |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos empregados e sanadas em até 02 (dois) dias após a comunicação do fiscal do contrato. | 2 |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos 01 (um) dia de atraso a cada mês. | 1 |
| Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas e apresentam mais de 01 (um) dias de atraso a cada mês | 0 |

**CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS**

**RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE**

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS MÁXIMOS** | **PESO NA AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| **A** | 9 | 0,15 | 60 |
| **B** | 12 | 0,15 | 60 |
| **C** | 9 | 0,20 | 15 |
| **D** | 48 | 0,50 | 96 |
| **E** | 3 | 0,20 | 15 |
| **RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO** | **246** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços de limpeza.

# CONTIGENTES DE SERVENTES ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos funcionários (serventes), atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

# RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de Serventes serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PONTUAÇÃO****MÁXIMA** | **DIVISOR** | **RESULTADO****FINAL** |
| Resultado das Avaliações | 246 | 0,50 | 492 |
| Contingente de Serventes | 100 | 0,50 | 200 |
| **VALOR FINAL DA FATURA** | **692** |

# FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Liberação de 100% da Fatura** | **Acima de 652****Pontos** |
| **Liberação de 80% da Fatura** | **DE: 613 A 652 PONTOS** |
| **Liberação de 70% da Fatura** | **DE: 592 A 612****PONTOS** |
| **Liberação de 60% da Fatura** | **DE: 351 A 591****PONTOS** |
| **Liberação de 50% da Fatura e demais sanções****previstas no item 17 do Termo de Referência** | **ABAIXO DE 350****PONTOS** |

**Obs:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES

|  |  |
| --- | --- |
| **N° DA AVALIAÇÃO ( )** | **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (Local)** |
| Mês de Referência | Data da Avaliação | Horário de Início: | Identificação da Área Avaliada |
|  |  / /\_  | Horário do Término: |  |
| **LEGENDA: (3=Muito Bom) | (2=Bom) | (1=Regular) | (0=Péssimo)** |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “A” EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICAS** | **PONTOS** |
| A.1 – Equipamentos de Limpeza |  |
| A.2 – Uso correto dos Produtos de Limpeza |  |
| A.3 – Técnicas de Limpeza |  |
| **TOTAL MÓDULO “A”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “B” QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **PONTOS** |
| B.1 – Uniformidade da Equipe |  |
| B.2 – Apresentação – Uniformização |  |
| B.3 – Equipamentos de Proteção Individual |  |
| B.4 – Empatia e Cordialidade |  |
| **TOTAL MÓDULO “B”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “C” FREQUÊNCIA** | **PONTOS** |
| C.1 – Cumprimento do Cronograma e Atividades |  |
| C.2 – Ausência |  |
| C.3 – Horário de chegada e saída |  |
| **TOTAL MÓDULO “C”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “D”INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS/ AVALIAÇÃO DAS ÁREAS** |  |
| D.1- Aparelhos Telefônicos/ Equipamentos |  |
| D.2 – Bebedouro |  |
| D.3 - Extintores de Incêndio e Quadros em Geral |  |
| D.4 – Sanitários |  |
| D.5 – Lavatórios (Pias e Cubas) |  |
| D.6 - Acessórios Sanitários |  |
| D.7 – Móveis |  |
| D.8 – Parede |  |
| D.9 – Persianas |  |
| D.10 – Pisos |  |
| D.11 - Portas – Batentes – Maçanetas |  |
| D.12 - Recipiente para resíduos (lixeiras) |  |
| D.13 - Saídas de ar condicionado/ exaustores |  |
| D.14 – Tapetes |  |
| D.15 – Teto |  |
| D.16 – Vidros |  |
| **TOTAL MÓDULO “D”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “E” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS** |  |
| E.1 – Pagamento dos Salários e Benefícios |  |
| **TOTAL MÓDULO “E”** |  |
| **TOTAL GERAL DOS MÓDULOS** |
| Módulo | Pontos | Peso | Total |
| **A** |  | 0,15 |  |
| **B** |  | 0,15 |  |
| **C** |  | 0,20 |  |
| **D** |  | 0,50 |  |
| **E** |  | 0,20 |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS** |  |

Ciente do preposto da contratada

Carimbo e assinatura do fiscal do contrato

**ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO - ANS**

**ITEM 2**

Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS;

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza com adicional copa, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle 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.

Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contatada na execução da prestação dos serviços de limpeza, conservação, higienização e asseio diário.

A avaliação da Contratada para o **item 1**, na Prestação de Serviços de Limpeza, Conservação, Higienização e Asseio diário se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

**A – Técnicas de limpeza e Copa;**

**B – Qualidade dos profissionais;**

**C – Frequência;**

**D – Inspeção dos Serviços nas Áreas;**

**E – Obrigações Trabalhistas.**

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:

**MUITO BOM:** 03 (três) pontos

**BOM:** 02 (dois) pontos

**REGULAR:** 01 (um) ponto

**PÉSSIMO:** 0 (zero) ponto

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

• Inexistência de poeira;

• Inexistência de sujidade;

• Vidros, louças, peças sanitárias e demais equipamentos expressos no 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;

• Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;

• Estado de limpeza dos equipamentos de limpeza, das cabeleiras de mop(s), flanelas e panos de limpeza.

• Qualidade no preparo dos itens referente ao trabalho de copa, café, chá entre outros requisitados;

• Limpeza dos ambientes e utensílios utilizados para preparo e para servir;

• Os copos, xícaras, pires bules, garrafas térmicas, talheres e equipamentos de serviço estão sempre limpos, sem manchas, odores ou resíduos;

• Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da Contratada e as especificações técnicas do edital. Sempre que solicitado é servido café fresco e quente, com a devida opção para adoçar, água de boa qualidade, fria ou gelada, sem resíduos estranhos ou odores diferentes.

• Pagamento de salários, auxílio alimentação e auxílio transporte na data prevista em contrato.

• Funcionário fixo e treinado no setor, identificado, uniformizado e com EPI;

• Funcionário chega no horário determinado pela Administração e cumpre rigorosamente a jornada de trabalho contratada.

Funcionário não falta ao serviço.

• Funcionário é cordial e tem excelente relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

**BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:**

• Ocorrência de poeira em local isolado, que não comprometa o andamento das atividades administrativas.

• Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

• Ocorrência isolada no reabastecimento.

• Atraso na realização ou reposição dos itens de responsabilidade da copa, conforme horários ou solicitações especificadas;

• Ocorreu falha no fornecimento dos produtos ou divergência na forma de utilização segundo as determinações da Contratada ou as especificações técnicas do edital. Ocorreu falha ou demora quando solicitado o serviço de café e água, ou falta de algum dos itens solicitados. Foi servido café frio, sem opção para adoçar ou com resíduo. Foi servida água, sem estar fria ou gelada, com resíduo ou odor estranho;

• Funcionário não tem escala fixa, treinado, identificado, uniformizado.

• Funcionário chega com 15 (quinze) minutos de atraso e compensa no final do expediente, cumprindo a jornada de trabalho contratada.

• Funcionário falta e é substituído no prazo estipulado no Termo de Referência.

• Funcionário é cordial e tem bom relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

**REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:**

• Ocorrência de sujeira em vários locais, que não comprometa o andamento das atividades administrativas.

• Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;

• Ocorrências por falta de reabastecimento. Dos itens tanto de limpeza como da copa;

• Quebra de técnica de limpeza e copa;

• Deixar de servir ou atender solicitações ou faze-la de forma fora do padrão habitual solicitado em desacordo com a necessidade estabelecida;

• Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;

• Piso sujo e molhado.

• Funcionário não tem escala fixa, treinado, esquece o crachá, uniformizado parcialmente.

• Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso de 01 (um) dia.

• Funcionário falta e é substituído fora do prazo estipulado no Termo de Referência.

• Funcionário é cordial, mas não se relaciona bem com a equipe de trabalho e chefia, demonstrando impaciência.

**PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:**

• Poeira e sujidades em ambientes administrativos e mobiliários;

• Quebra de técnica de limpeza e copa;

• Equipamentos de limpeza incompleto sem que seja solicitado novo e sem justificativa aceitavel;

• Serviços de copa não realizados;

• Louças e utensílios não higienizados de forma adequada ou fora de lugar;

• 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 fiscal da Contratante;

• Execução de limpeza sem técnica adequada;

• Louças, sanitários e vestiários sujos.

• Funcionário sem identificação ou com uniforme e/ou EPI incompleto ou não uso de EPI;

• Funcionário não tem escala fixa, não tem treinamento, esquece o crachá, não usa o uniforme.

• Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso acima de 01 (um) dia.

• Funcionário falta não é substituído.

• Funcionário não é cordial e não se relaciona bem com a chefia, não acatando as orientações da equipe de trabalho.

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **ITENS AVALIADOS** |
| **A** | **EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA** | **A.1 – Equipamentos de Limpeza** |
| **A.2 – Produtos de Limpeza** |
| **A.3 – Técnicas de Limpeza** |
| **B** | **QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **B.1 – Uniformidade da equipe** |
| **B.2 – Apresentação - Uniformização** |
| **B.3 – Equipamento de Proteção Individual** |
| **B.4 – Empatia e Cordialidade** |
| **C** | **FREQUÊNCIA** | **C.1 – Cumprimento do cronograma e das atividades** |
| **C.2 - Ausência** |
| **C.3 – Horário de Chegada e Saída** |
| **D** | **INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS** | **D.1 – Avaliação direta em 16 (dezesseis) itens** |
| **E** | **OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS, PREVIDENCIÁRIAS E SOCIAS** | **D.1 – Pagamento de Salários e benefícios** |

**RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA**

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “A” –TÉCNICA** |  |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS**  | **PONTOS** |
| **A.1 – EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA** |   |
| Os Equipamentos de limpeza e utensílios da copa estão limpos, organizados, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados | 3 |
|
| Os Equipamentos de limpeza estão limpos e organizados, com falta de até 02 itens padronizados.  | 2 |
| Os Equipamentos de limpeza estão limpos e organizados, com falta acima de 02 itens padronizados.  | 1 |
| Os Equipamentos de limpeza estão desorganizados, sujos e itens faltando.  | 0 |
|   |   |
| **A.2 – PRODUTOS DE LIMPEZA e COPA** |   |
| Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da Contratada e as especificações técnicas do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados. | 3 |
|
|
| Os produtos e a diluição estão corretos, porém não seguem 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.3 – TÉCNICAS DE LIMPEZA e COPA** |   |
| 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 tecnica. | 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 |
| MÓDULO “B” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS |  |
| DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS | PONTOS |
| **B.1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE** |   |
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a area. Mantém fixas as escalas dos funcionarios | 3 |
|
| Os serviços são executados por serventes capacitados e em quantidades adequadas para a area. Não mantém fixas as escalas dos funcionarios | 2 |
|
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a area. Não mantem fixas as escalas dos funcionarios | 1 |
|
| Os serviços são executados por serventes com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a area. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc. | 0 |
|
|
|
|
|   |   |
| **B.2 – APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO** |   |
| Uniformizados completamente conforme especificações. Uniformes limpos, passados e integros e portando identificação funcional | 3 |
|
| Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | 3 |
| Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado | 1 |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme. | 0 |
| **B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL** |   |
| EPI adequados disponíveis para o uso (uniformes, luvas, calçados / botas, mascaras,óculos de proteção e avental). | 3 |
|
| Disponibilidade parcial de EPI. Falta(m) um ou mais itens. | 2 |
| EPI inadequados ou utilizados incorretamente. | 1 |
| Não utilizam EPI nas situações de uso obrigatório. | 0 |
|   |   |
| **B.4 – EMPATIA E CORDIALIDADE.** |   |
| Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante | 3 |
|
| Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante | 3 |
|
| Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante | 2 |
|
| Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, não acatando as orientações da contratante | 1 |
|
|   |   |

**MÓDULO “C” – FREQUÊNCIA**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES** |  |
| A frequência de limpeza tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Apresenta cronograma checado e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área. | 3 |
| A frequência de limpeza terminal tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. Não apresenta o cronograma checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área. | 2 |
| A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente ou em desacordo com a rotina preconizada diária, semanal, mensal, etc. O cronograma está checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação. | 1 |
| A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido. O cronograma não está checado, e não apresenta o impresso de execução da limpeza terminal assinado pelo responsável da empresa e da área. | 0 |
| **C.2 – AUSÊNCIA** |  |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | 3 |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | 2 |
| Empregados comparecem ao serviço e faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês. | 1 |
| Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral. | 0 |
| **C.3 – HORÁRIO DE CHEGADA E SAÍDA** |  |
| Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | 3 |
| Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída. | 2 |
| Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho. | 1 |
| Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | 0 |

**MÓDULO “D” – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS – AVALIAÇÃO DAS ÁREAS**

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados neste módulo.

|  |  |
| --- | --- |
| **ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS** | **PONTOS** |
| **D.1 - APARELHOS TELEFÔNICOS / EQUIPAMENTOS** |  |
| Equipamentos limpos e sem gordura | 3 |
| Equipamentos com pouca sujidade no fone/teclas, monitor, periféricos etc. | 2 |
| Presença de sujidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos etc. | 1 |
| Presença de sujidade, manchas e pó em fiação e no equipamento. | 0 |
| **D.2 – BEBEDOURO, COPA E COZINHA** |  |
| Isento de sujidade. Bandeja de bebedouro, copa e cozinha limpa | 3 |
| Presença de sujidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa. | 2 |
| Presença de manchas antigas de sujidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujidade orgânica. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e lodo. | 0 |
| **D.3 - 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 objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujidades. | 0 |
| **D.4 – SANITÁRIOS** |  |
| Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Vasos sanitários com manchas secas sem sujidade | 2 |
| Isentos de sujidade orgânica. Presença de odor. | 1 |
| Crostas na borda interna superior, presença de sujidade orgânica e odor. | 0 |
| **D.5 – LAVATÓRIOS (PIAS E CUBAS)** |  |
| Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira. | 3 |
| Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujidade. | 2 |
| Comando de registros e válvulas com sujidade e pouco brilho. Isentos de sujidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície de ralos e grelhas. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostas em ralos e grelhas. | 0 |
| **D.6 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS** (Espelhos, dispenser de papel toalha, higiênico, álcool em gel e sabonete líquido) |  |
| Acessórios completos e isentos de sujidade. | 3 |
| Pequena quantidade de sujidade. | 2 |
| Presença de sujidade em cantos isolados e acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha, sabonete líquido e álcool, em gel). | 1 |
| Presença de sujidade em grande extensão e interior. Falta de material. | 0 |
| **D.7 – MÓVEIS** |  |
| Móveis limpos (estações, armários, cadeiras e outros) | 3 |
| Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície. | 2 |
| Presença de sujidades nos cantos e pés. | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| Presença de pó e manchas em sua superfície. | 0 |
| **D.8 – PAREDE** |  |
| Parede isenta de sujidade. | 3 |
| Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza. | 2 |
| Parede isenta de sujidade 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 |
| **D.9 – 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.10 – PISOS** |  |
| Piso sem sujidades, encerado e com brilho. | 3 |
| Piso encerado, porém com sujidades nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente. | 2 |
| Presença encerado, porém com sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos, etc.); Piso com alguma sujidade orgânica. | 1 |
| Piso não encerado, com sujidade orgânica (restos de alimentos, pó acumulado, etc.). | 0 |
| **D.11 - PORTAS – BATENTES – MAÇANETAS** |  |
| Portas, batentes e maçanetas limpos e sem manchas. | 3 |
| Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; Presença de pequena quantidade de sujidade (pó). | 2 |
| Presença de sujidade removível: marcas de mão, fita adesiva, pó, respingo, etc.; Presença de sujidade entre a porta e a parede. | 1 |
| Presença de sujidade orgânica e pó. | 0 |
| **D.12 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)** |  |
| Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.) de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento. | 3 |
| Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Embalagem correta (padrão, cor, etc.). Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3. | 2 |
| Cesto de lixo sujo ou molhado no seu interior Embalagem correta (padrão, cor, etc.), porém com os resíduos transbordando. | 1 |
| Cesto de lixo sujo. Embalagem errada (padrão, cor, etc.). Presença de respingos de matéria orgânica. Não há troca dos sacos de lixo. | 0 |
| **D.13 - SAÍDAS DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES** |  |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira e outras sujidades. | 3 |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira em pontos localizados. | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira, manchas e picomã na maioria dos itens vistoriados. | 1 |
| Todas as saídas de ar condicionado e/ou exaustores apresentam poeira, manchas, picomãs, sujidades. | 0 |
| **D.14 – TAPETES** |  |
| Tapete limpo. | 3 |
| Tapete limpo, porém com algumas sujidades sólidas. | 2 |
| Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (balas, chicletes, etc.). | 1 |
| Tapete apresentando sujidade sólida, além de papéis e pó. | 0 |
| **D.15 – TETO** |  |
| Teto limpo, sem sujidades. | 3 |
| Teto limpo com sujidade em pontos isolados. | 2 |
| Teto com presença de sujidade nos cantos próximos à parede. | 1 |
| Teto com sujidade como picomã, matéria orgânica etc. | 0 |
| **D.16 – VIDROS** |  |
| Vidros limpos. | 3 |
| Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente. | 2 |
| Vidros limpos, porém com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. | 1 |
| Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. | 0 |

# MÓDULO “E” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **E.1 – Pagamento de salário e benefícios.** |  |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas. | 3 |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos empregados e sanadas em até 02 (dois) dias após a comunicação do fiscal do contrato. | 2 |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos 01 (um) dia de atraso a cada mês. | 1 |
| Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas e apresentam mais de 01 (um) dias de atraso a cada mês | 0 |

**CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS**

**RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE**

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS MÁXIMOS** | **PESO NA AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| **A** | 9 | 0,15 | 60 |
| **B** | 12 | 0,15 | 60 |
| **C** | 9 | 0,20 | 15 |
| **D** | 48 | 0,50 | 96 |
| **E** | 3 | 0,20 | 15 |
| **RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO** | **246** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços de limpeza.

# CONTIGENTES DE SERVENTES ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos funcionários (serventes), atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

# RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de Serventes serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PONTUAÇÃO****MÁXIMA** | **DIVISOR** | **RESULTADO****FINAL** |
| Resultado das Avaliações | 246 | 0,50 | 492 |
| Contingente de Serventes | 100 | 0,50 | 200 |
| **VALOR FINAL DA FATURA** | **692** |

# FAIXAS DE PONTUAÇÃO PARA LIBERAÇÃO DA FATURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Liberação de 100% da Fatura** | **Acima de 652****Pontos** |
| **Liberação de 80% da Fatura** | **DE: 613 A 652 PONTOS** |
| **Liberação de 70% da Fatura** | **DE: 592 A 612****PONTOS** |
| **Liberação de 60% da Fatura** | **DE: 351 A 591****PONTOS** |
| **Liberação de 50% da Fatura e demais sanções****previstas no Termo de Referência** | **ABAIXO DE 350****PONTOS** |

**Obs:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES

|  |  |
| --- | --- |
| **N° DA AVALIAÇÃO ( )** | **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (local)** |
| Mês de Referência | Data da Avaliação | Horário de Início: | Identificação da Área Avaliada |
|  |  / /\_  | Horário do Término: |  |
| **LEGENDA: (3=Muito Bom) | (2=Bom) | (1=Regular) | (0=Péssimo)** |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “A” EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICAS** | **PONTOS** |
| A.1 – Equipamentos de Limpeza |  |
| A.2 – Uso correto dos Produtos de Limpeza |  |
| A.3 – Técnicas de Limpeza |  |
| **TOTAL MÓDULO “A”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “B” QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **PONTOS** |
| B.1 – Uniformidade da Equipe |  |
| B.2 – Apresentação – Uniformização |  |
| B.3 – Equipamentos de Proteção Individual |  |
| B.4 – Empatia e Cordialidade |  |
| **TOTAL MÓDULO “B”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “C” FREQUÊNCIA** | **PONTOS** |
| C.1 – Cumprimento do Cronograma e Atividades |  |
| C.2 – Ausência |  |
| C.3 – Horário de chegada e saída |  |
| **TOTAL MÓDULO “C”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “D”INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS/ AVALIAÇÃO DAS ÁREAS** |  |
| D.1- Aparelhos Telefônicos/ Equipamentos |  |
| D.2 – Bebedouro |  |
| D.3 - Extintores de Incêndio e Quadros em Geral |  |
| D.4 – Sanitários |  |
| D.5 – Lavatórios (Pias e Cubas) |  |
| D.6 - Acessórios Sanitários |  |
| D.7 – Móveis |  |
| D.8 – Parede |  |
| D.9 – Persianas |  |
| D.10 – Pisos |  |
| D.11 - Portas – Batentes – Maçanetas |  |
| D.12 - Recipiente para resíduos (lixeiras) |  |
| D.13 - Saídas de ar condicionado/ exaustores |  |
| D.14 – Tapetes |  |
| D.15 – Teto |  |
| D.16 – Vidros |  |
| **TOTAL MÓDULO “D”** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULO “E” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS** |  |
| E.1 – Pagamento dos Salários e Benefícios |  |
| **TOTAL MÓDULO “E”** |  |
| **TOTAL GERAL DOS MÓDULOS** |
| Módulo | Pontos | Peso | Total |
| **A** |  | 0,15 |  |
| **B** |  | 0,15 |  |
| **C** |  | 0,20 |  |
| **D** |  | 0,50 |  |
| **E** |  | 0,20 |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS** |  |

Ciente do preposto da contratada

Carimbo e assinatura do fiscal do contrato

**ITEM 3**

* Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada pela IN SLTI/MPOG n° 06/2013 e suas alterações posteriores;
* Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de PORTARIA E VIGIA integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle 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.
* Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução da prestação dos serviços.
* A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

# A – Qualidade dos Profissionais;

* **B – Assiduidade e Pontualidade;**
* **C – Obrigações Trabalhistas;**
* **D- Relacionamento.**
* 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:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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:

* Funcionário com escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Os trabalhos a serem executados estão sendo feito de forma adequada, rondas, vistorias, controles de acesso e abordagem das pessoas e cuidados com patrimônios do conselho;
* Todos os critérios de abordagem e cuidados estão sendo realizados de forma eficiente e os equipamentos disponibilizados estão sendo utilizados segundo as determinações da Contratante para a devida execução dos trabalhos de vigia e portaria.
* Pagamento de salários, auxílio alimentação e auxílio transporte na data prevista em contrato;
* Funcionário chega no horário determinado pela Administração e cumpre rigorosamente a jornada de trabalho contratada;
* Funcionário não falta ao serviço;
* Funcionário é cordial e tem excelente relacionamento com a equipe de trabalho e chefia e com os visitantes e usuários do conselho;

# BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Os trabalhos a serem executados estão sendo feito com pequenas falhas, rondas, vistorias, controles de acesso e abordagem das pessoas e cuidados com patrimônios do conselho;
* Os critérios de abordagem e cuidados estão sendo realizados porem de forma a ter reclamações constantes e os equipamentos disponibilizados estão sendo utilizados de forma ineficiente, não seguindo as determinações da Contratante para a devida execução dos trabalhos de vigia e portaria.
	+ Ocorreu falha no sistema ou divergência na forma de utilização segundo as determinações da Contratante ou as especificações técnicas;
	+ Funcionário chega com 15 (quinze) minutos de atraso e compensa no final do expediente, cumprindo a jornada de trabalho contratada;
	+ Funcionário falta e é substituído no prazo estipulado no Termo de Referência.
	+ Funcionário é cordial e tem bom relacionamento com a equipe de trabalho e chefia e visitantes entre outros usuários do conselho.

# REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

* + Funcionário não tem escala fixa, treinado, esquece o crachá, uniformizado parcialmente;
	+ Os funcionários não utilizão de forma adequada os produtos e equipamentos fornecido para auxialiar na execução dos trabalhos e não realizão as abordagem e relatos conforme orientados aos mesmos;
	+ Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso de 01 (um) dia;
	+ Funcionário falta e é substituído fora do prazo estipulado no Termo de Referência;
	+ Funcionário é cordial, mas não se relaciona bem com a equipe de trabalho e chefia, demonstrando impaciência.

# PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

* + Funcionário não tem escala fixa, não tem treinamento, esquece o crachá, não usa o uniforme;
	+ Os funcionários não utilizão os produtos e equipamentos fornecido para auxialiar na execução dos trabalhos e não realizão as abordagem e relatos conforme orientados aos mesmos.
	+ Fiscalização da chegfia não passa diariamente realizando vistoria da execução dos trabalhos, de vigia e portaria como padrão neste campo de atuação;
	+ Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso acima de 01 (um) dia;
	+ Funcionário falta e não é substituído;
	+ Funcionário não é cordial e não se relaciona bem com a chefia, não acatando as orientações da equipe de trabalho.

# MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **ITENS AVALIADOS** |
| **A** | **QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **A.1 – Treinamento** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **A.2 – Uniformes e crachás** |
| **B** | **TÉCNICA** | **B.1 – Tecnica de trabalhos** |
| **B.2 – Equipamentos e Sistema fornecidos utilização adequada** |
| **C** | **ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **C.1 – Ausências** |
| **C.2 – Horário de Chegada e saída** |
| **D** | **OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS** | **D.1 – Pagamento de salário e benefícios** |
| **E** | **RELACIONAMENTO** | **E.1 – Empatia e cordialidade** |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS** |

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **A.1 – TREINAMENTO**Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários. | **3** |
| Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **2** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **1** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc. | **0** |
| **A.2 – UNIFORME E CRACHÁ**Uniformizados completos conforme especificações. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. | **3** |
| Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | **2** |
| Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. | **1** |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme. | **0** |

**MÓDULO “B” – TECNICA DE TRABALHO**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **B.1 – TECNICA DE TRABALHO**Os trabalhos vistoria, abordagem, rondas estão sendo realisadas de forma eficiente e conforme orientado trasendo eficiencia. | **3** |
| Os trabalhos estão apresentando falhas por falta de orientação da contratante para com a contratada e gerando assim eficiencia parcial a execução dos mesmos, porem não comunicada pelos mesmos a contratante. | **2** |
| Os trabalhos estao inificientes pois não esta tendo a vistoria diaria dos fiscais da contratada e os trabalhos não estao sendo realizados da forma solicitada e orientada. | **1** |
| Os trabalhos não estao sendo realizados como necessitaria de serem e da forma contratada. | **0** |
| **B.2 –EQUIPAMENTOS E SISTEMAS FORNECIDOS**Utilização do equipamentos de forma correta para que assim auxilie na execução de seus trabalhos e visualisação das ocorrencias nas dependencias do conselho. | **3** |
| Utilização dos equipamentos e sistemas de forma irregular deixando de se atentarem as ocorrencias não comunicando falhas nos mesmos para correções urgentes e perdendo assim a melhor utilização dos mesmos a auxilio da segurança do conselho. | **2** |
| Utilização de equipamentos não fornecidos pela contratante sem autorização, levando a desantenção dos mesmos na execução dos trabalhos;Utilização dos equipamentos e sistemas de forma irregular e não para seu divide destino e fim sem autorização. | **1** |
| Todos os equipamentos e sistemas disponibiliados para auxialiar não estao sendo utilizados de forma adequada. | **0** |

**MÓDULO “C” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **C.1 – AUSÊNCIA**Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **3** |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **2** |
| Empregados comparecem ao serviço e faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês. | **1** |
| Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral. | **0** |
| **C.2 – HORÁRIO DE CHEGADA E SAÍDA**Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | **3** |
| Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída. | **2** |
| Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho. | **1** |
| Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | **0** |

**MÓDULO “D” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **D.1 – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS**Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas. | **3** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos empregados e sanadas em até 02 (dois) dias após a comunicação do fiscal do contrato. | **2** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos 01 (um) dia de atraso a cada mês. | **1** |
| Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas e apresentam mais de 01 (um) dias de atraso a cada mês | **0** |

**MÓDULO “E” – RELACIONAMENTO**

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados neste módulo.

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **E.1 – EMPATIA E CORDIALIDADE**Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, visitantes e usuarios do conselho, acatando as orientações da contratante. | **3** |
| Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, visitantes e usuarios do conselho acatando parcialmente as orientações da contratante. | **2** |
| Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, visitantes e usuarios do conselho, acatando parcialmente as orientações da contratante. | **1** |
| Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, visitantes e usuarios do conselho e não acatam as orientações da contratante. | **0** |

# CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS MÁXIMOS** | **PESO NA****AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| **A** | 6 | 0,15 | 40 |
| **B** | 6 | 0,15 | 40 |
| **C** | 6 | 0,20 | 30 |
| **D** | 3 | 0,50 | 6 |
| **E** | 3 | 0,15 | 20 |
| **RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO** | **136** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços contratados.

# CONTIGENTES DE EMPREGADOS ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos empregados, atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

# RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de empregados serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** | **DIVISOR** | **RESULTADO FINAL** |
| Resultado das Avaliações | 136 | 0,50 | 272 |
| Contingente de Empregados | 100 | 0,50 | 200 |
| **VALOR FINAL DA FATURA** | **472** |

 FAIXAS DE PONTUAÇÃO PRA LIBERAÇÃO DA FATURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Liberação de 100% da Fatura** | **Acima de 350 Pontos** |
| **Liberação de 80% da Fatura** | **DE: 383 A 472 PONTOS** |
| **Liberação de 70% da Fatura** | **DE: 336 A 382 PONTOS** |
| **Liberação de 60% da Fatura** | **DE: 288 A 335 PONTOS** |
| **Liberação de 50% da Fatura e demais sanções previstas no Termo de Referência** | **ABAIXO DE 288 PONTOS** |

**Obs:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES

|  |  |
| --- | --- |
| **N° DA AVALIAÇÃO ( )** | **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (Local)** |
| Mês de Referência | Data daAvaliação / / \_ | Horário de Início: | Identificação da Área Avaliada |
| Horário do Término: |
| **MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **PONTOS** |
| A.1 – Treinamento |  |
| A.2 – Uniforme e crachá |  |
| **TOTAL MÓDULO “A”** |  |
| **MÓDULO “B” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **PONTOS** |
| B.1 – Tecnica de trabalho |  |
| B.2 – Equipamentos e Sistemas |  |
| **TOTAL MÓDULO “B”** |  |
| **MÓDULO “C” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **PONTOS** |
| C.1 – Ausência |  |
| C.2 – Horário de Chegada e Saída |  |
| **TOTAL MÓDULO “C”** |  |
| **MÓDULO “D” – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS** | **PONTOS** |
| D.1 – Pagamento de Salários e Benefícios |  |
| **TOTAL MÓDULO “D”** |  |
| **MÓDULO “E” – EMPATIA E CORDIALIDADE** | **PONTOS** |
| E.1 – Empatia e Cordialidade |  |
| **TOTAL MÓDULO “E”** |  |
| **TOTAL GERAL DOS MÓDULOS** |
| **Módulo** | **Pontos** | **Peso** | **TOTAL** |
| **A** |  | 0,15 |  |
| **B** |  | 0,15 |  |
| **C** |  | 0,20 |  |
| **D** |  | 0,50 |  |
| **E** |  | 0,15 |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS (M)** |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO CONTIGENTE DE EMPREGADOS****(C)** |  |
| **RESULTADO TOTAL DAS AVALIAÇÕES****RTA=(M) + (C)** |  |
| **Carimbo e Assinatura do Fiscal do Contrato** | **Ciente do Preposto da Contratada** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO - ANS**

**ITEM 4**

* + Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada pela IN SLTI/MPOG n° 06/2013 e suas alterações posteriores;
	+ Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de Auxiliar de Serviços Gerais integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle 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.
	+ Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução da prestação dos serviços.
	+ A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

# A – Qualidade dos Profissionais;

* + **B – Técnica;**
	+ **C – Assiduidade e Pontualidade;**
	+ **D – Obrigações Trabalhistas;**
	+ **E- Relacionamento.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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:**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:

* Funcionário com escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Funcionario desenvolve o trabalho como orientado e solicitado;
* Funcionario tem o treinamento e conhecimento necessário para desenvolver atividade conforme TR e Edital;
* Pagamento de salários, auxílio alimentação e auxílio transporte na data prevista em contrato;
* Funcionário chega no horário determinado pela Administração e cumpre rigorosamente a jornada de trabalho contratada;
* Funcionário não falta ao serviço;
* Funcionário é cordial e tem excelente relacionamento com a equipe de trabalho e chefia;

# BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Funcionario desenvolve parcialmente o trabalho como orientado e solicitado mas tem que ser solicitado todos os dias;
* Funcionario tem o treinamento parcial e conhecimento necessário para desenvolver atividade conforme TR e Edital;
* Funcionário chega com 15 (quinze) minutos de atraso e compensa no final do expediente, cumprindo a jornada de trabalho contratada;
* Funcionário falta e é substituído no prazo estipulado no Termo de Referência.
* Funcionário é cordial e tem bom relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

# REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, treinado, esquece o crachá, uniformizado parcialmente;
* Funcionario desenvolve parcialmente o trabalho como orientado e solicitado mas não de forma eficiente e a contento dop contratante;
* Funcionario não tem o treinamento mas o conhecimento que possuía ajuda a realizar os trabalhos necessário para desenvolver parte das atividades conforme TR e Edital;
* Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso de 01 (um) dia;
* Funcionário falta e é substituído fora do prazo estipulado no Termo de Referência;
* Funcionário é cordial, mas não se relaciona bem com a equipe de trabalho e chefia, demonstrando impaciência.

# PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, não tem treinamento, esquece o crachá, não usa o uniforme;
* Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso acima de 01 (um) dia;
* Funcionário falta não é substituído;
* Funcionário não é cordial e não se relaciona bem com a chefia, não acatando as orientações da equipe de trabalho.

# MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **ITENS AVALIADOS** |
| **A** | **QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **A.1 – Treinamento** |
| **A.2 – Uniformes e crachás** |
| **B** | **ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **B.1 – Ausências** |
| **B.2 – Horário de Chegada e saída** |
|  **C** | **OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS** | **C.1 – Pagamento de salário e benefícios** |
| **D** | **RELACIONAMENTO** | **D.1 – Empatia e cordialidade** |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS** |

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS**

**MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **A.1 – TREINAMENTO**Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários. | **3** |
| Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **2** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **1** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas etc. | **0** |
| **A.2 – UNIFORME E CRACHÁ**Uniformizados completos conforme especificações. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. | **3** |
| Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | **2** |
| Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. | **1** |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme. | **0** |

**MÓDULO “B” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **B.1 – AUSÊNCIA**Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **3** |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **2** |
| Empregados comparecem ao serviço e faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês. | **1** |
| Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral. | **0** |
| **B.2 – HORÁRIO DE CHEGADA E SAÍDA** | **3** |
| Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. |  |
| Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída. | **2** |
| Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho. | **1** |
| Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | **0** |

**MÓDULO “C” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **C.1 – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS**Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas. | **3** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos empregados e sanadas em até 02 (dois) dias após a comunicação do fiscal do contrato. | **2** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos 01 (um) dia de atraso a cada mês. | **1** |
| Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas e apresentam mais de 01 (um) dias de atraso a cada mês | **0** |

**MÓDULO “D” – RELACIONAMENTO**

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados neste módulo.

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **D.1 – EMPATIA E CORDIALIDADE**Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante. | **3** |
| Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante. | **2** |
| Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante. | **1** |
| Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas e não acatam as orientações da contratante. | **0** |

# CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

**RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE**

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS MÁXIMOS** | **PESO NA****AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| **A** | 6 | 0,15 | 40 |
| **B** | 6 | 0,20 | 30 |
| **C** | 3 | 0,50 | 6 |
| **D** | 3 | 0,15 | 20 |
| **RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO** | **96** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços contratados.

# CONTIGENTES DE EMPREGADOS ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos empregados, atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

# RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de empregados serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** | **DIVISOR** | **RESULTADO FINAL** |
| Resultado das Avaliações | 96 | 0,50 | 192 |
| Contingente de Empregados | 100 | 0,50 | 200 |
| **VALOR FINAL DA FATURA** | **392** |

# FAIXAS DE PONTUAÇÃO PRA LIBERAÇÃO DA FATURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Liberação de 100% da Fatura** | **Acima de 350 Pontos** |
| **Liberação de 80% da Fatura** | **DE: 331 A 350 PONTOS** |
| **Liberação de 70% da Fatura** | **DE: 261 A 330 PONTOS** |
| **Liberação de 60% da Fatura** | **DE: 190 A 260 PONTOS** |
| **Liberação de 50% da Fatura e demais sanções previstas no Termo de Referência** | **ABAIXO DE 190 PONTOS** |

**Obs:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES

|  |  |
| --- | --- |
| **N° DA AVALIAÇÃO ( )** | **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (Local)** |
| Mês de Referência | Data daAvaliação / / \_ | Horário de Início: | Identificação da Área Avaliada |
| Horário do Término: |
| **MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **PONTOS** |
| A.1 – Treinamento |  |
| A.2 – Uniforme e crachá |  |
| **TOTAL MÓDULO “A”** |  |
| **MÓDULO “B” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **PONTOS** |
| B.1 – Ausência |  |
| B.2 – Horário de Chegada e Saída |  |
| **TOTAL MÓDULO “B”** |  |
| **MÓDULO “C” – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS** | **PONTOS** |
| C.1 – Pagamento de Salários e Benefícios |  |
| **TOTAL MÓDULO “C”** |  |
| **MÓDULO “D” – EMPATIA E CORDIALIDADE** | **PONTOS** |
| D.1 – Empatia e Cordialidade |  |
|  |  |
| **TOTAL MÓDULO “D”** |  |
| **TOTAL GERAL DOS MÓDULOS** |
| **Módulo** | **Pontos** | **Peso** | **TOTAL** |
| **A** |  | 0,15 |  |
| **B** |  | 0,20 |  |
| **C** |  | 0,50 |  |
| **D** |  | 0,15 |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS (M)** |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO CONTIGENTE DE EMPREGADOS** |  |
| **(C)** |  |
| **RESULTADO TOTAL DAS AVALIAÇÕES****RTA=(M) + (C)** |  |
| **Carimbo e Assinatura do Fiscal do Contrato** | **Ciente do Preposto da Contratada** |

**ACORDO DE NIVEL DE SERVIÇO - ANS ITEM 5**

* + Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços – ANS de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SLTI/MPOG nº 02/2008, atualizada pela IN SLTI/MPOG n° 06/2013 e suas alterações posteriores;
	+ Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de Jardineiro integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/controle 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.
	+ Os objetivos deste ANS são para definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução da prestação dos serviços.
	+ A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços se faz por meio da análise dos seguintes módulos:

# A – Qualidade dos Profissionais;

* + **B – Técnica;**
	+ **C – Assiduidade e Pontualidade;**
	+ **D – Obrigações Trabalhistas;**
	+ **E- Relacionamento.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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:**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:

* Funcionário com escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Funcionario desenvolve o trabalho como orientado e solicitado;
* Funcionario tem o treinamento e conhecimento necessário para desenvolver atividade conforme TR e Edital;
* Pagamento de salários, auxílio alimentação e auxílio transporte na data prevista em contrato;
* Funcionário chega no horário determinado pela Administração e cumpre rigorosamente a jornada de trabalho contratada;
* Funcionário não falta ao serviço;
* Funcionário é cordial e tem excelente relacionamento com a equipe de trabalho e chefia;

# BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, treinado, identificado, uniformizado;
* Funcionario desenvolve parcialmente o trabalho como orientado e solicitado mas tem que ser solicitado todos os dias;
* Funcionario tem o treinamento parcial e conhecimento necessário para desenvolver atividade conforme TR e Edital;
* Funcionário chega com 15 (quinze) minutos de atraso e compensa no final do expediente, cumprindo a jornada de trabalho contratada;
* Funcionário falta e é substituído no prazo estipulado no Termo de Referência.
* Funcionário é cordial e tem bom relacionamento com a equipe de trabalho e chefia.

# REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, treinado, esquece o crachá, uniformizado parcialmente;
* Funcionario desenvolve parcialmente o trabalho como orientado e solicitado, mas não de forma eficiente e a contento dop contratante;
* Funcionario não tem o treinamento, mas o conhecimento que possuía ajuda a realizar os trabalhos necessário para desenvolver parte das atividades conforme TR e Edital;
* Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso de 01 (um) dia;
* Funcionário falta e é substituído fora do prazo estipulado no Termo de Referência;
* Funcionário é cordial, mas não se relaciona bem com a equipe de trabalho e chefia, demonstrando impaciência.

# PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

* Funcionário não tem escala fixa, não tem treinamento, esquece o crachá, não usa o uniforme;
* Pagamento de salário, auxílio alimentação e auxílio transporte com atraso acima de 01 (um) dia;
* Funcionário falta não é substituído;
* Funcionário não é cordial e não se relaciona bem com a chefia, não acatando as orientações da equipe de trabalho.

# MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **ITENS AVALIADOS** |
| **A** | **QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **A.1 – Treinamento** |
| **A.2 – Uniformes e crachás** |
| **B** | **ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **B.1 – Ausências** |
| **B.2 – Horário de Chegada e saída** |
|  **C** | **OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS** | **C.1 – Pagamento de salário e benefícios** |
| **D** | **RELACIONAMENTO** | **D.1 – Empatia e cordialidade** |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS** |

**CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS**

**MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **A.1 – TREINAMENTO**Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários. | **3** |
| Os serviços são executados por empregados capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **2** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixas as escalas dos funcionários. | **1** |
| Os serviços são executados por empregados com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Ocorrem atrasos e/ou absenteísmo, prejudicando o fluxo e a qualidade das atividades a serem desenvolvidas; apresentam posturas inadequadas; desrespeitam as chefias e demais profissionais da área; são agressivos no relacionamento com os colegas etc. | **0** |
| **A.2 – UNIFORME E CRACHÁ**Uniformizados completos conforme especificações. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. | **3** |
| Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional. | **2** |
| Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrotado. | **1** |
| Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme. | **0** |

**MÓDULO “B” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **B.1 – AUSÊNCIA**Empregados comparecem ao serviço diariamente e não se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **3** |
| Empregados comparecem ao serviço diariamente e se ausentam dos postos de trabalho durante o período de prestação dos serviços. | **2** |
| Empregados comparecem ao serviço e faltam aos postos de trabalho pelo menos uma vez ao mês. | **1** |
| Empregados faltam aos postos de serviço, não apresentam atestados e não comunicam a chefia imediata e ao Encarregado-Geral. | **0** |
| **B.2 – HORÁRIO DE CHEGADA E SAÍDA** | **3** |
| Empregados cumprem rigorosamente os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. |  |
| Empregados cumprem os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, utilizando o tempo de tolerância tanto na chegada como na saída. | **2** |
| Empregados cumprem parcialmente os horários de chegada e saída e escalas de trabalho, apresentando alguns atrasos durante o mês de trabalho. | **1** |
| Empregados não cumprem os horários de chegada e saída, assim como as escalas de trabalho determinados pela Contratante. | **0** |

**MÓDULO “C” – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS**

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **C.1 – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS**Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas. | **3** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam divergência de valores que são apontadas pelos empregados e sanadas em até 02 (dois) dias após a comunicação do fiscal do contrato. | **2** |
| Os pagamentos de salários e benefícios são efetivados de acordo com os termos contratuais, mas apresentam pelo menos 01 (um) dia de atraso a cada mês. | **1** |
| Os pagamentos de salários e benefícios não são efetivados de acordo com os termos contratuais nas datas previstas e apresentam mais de 01 (um) dias de atraso a cada mês | **0** |

**MÓDULO “D” – RELACIONAMENTO**

Relação dos itens a serem vistoriados e respectivas pontuações para as situações encontradas durante as vistorias e computados neste módulo.

|  |  |
| --- | --- |
| **DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS** | **PONTOS** |
| **D.1 – EMPATIA E CORDIALIDADE**Os empregados são cordiais e tem excelente relacionamento com as chefias imediatas, acatando as orientações da contratante. | **3** |
| Os empregados são cordiais e tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante. | **2** |
| Os empregados são cordiais e não tem bom relacionamento com as chefias imediatas, acatando parcialmente as orientações da contratante. | **1** |
| Os empregados não são cordiais, não tem bom relacionamento com as chefias imediatas e não acatam as orientações da contratante. | **0** |

# CÁLCULOS PARA A OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

**RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE**

O total da pontuação por módulo será dividido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza, conforme quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS MÁXIMOS** | **PESO NA****AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| **A** | 6 | 0,15 | 40 |
| **B** | 6 | 0,20 | 30 |
| **C** | 3 | 0,50 | 6 |
| **D** | 3 | 0,15 | 20 |
| **RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO** | **96** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (oito no mínimo) da qualidade dos serviços contratados.

# CONTIGENTES DE EMPREGADOS ATUANDO NO PERÍODO

Será apurado mensalmente a média diária dos empregados, atuando diretamente em cada unidade, que deverá ser dividida pelo contingente estipulado no contrato e multiplicado por 100 (cem), gerando assim o valor numérico para efeitos de fatura. O resultado da apuração do contingente terá como teto máximo (100) pontos.

# RESULTADOS DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade e do Contingente de empregados serão divididos por 0,50 e posteriormente somados, conforme verificado abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** | **DIVISOR** | **RESULTADO FINAL** |
| Resultado das Avaliações | 96 | 0,50 | 192 |
| Contingente de Empregados | 100 | 0,50 | 200 |
| **VALOR FINAL DA FATURA** | **392** |

# FAIXAS DE PONTUAÇÃO PRA LIBERAÇÃO DA FATURA

|  |  |
| --- | --- |
| **Liberação de 100% da Fatura** | **Acima de 350 Pontos** |
| **Liberação de 80% da Fatura** | **DE: 331 A 350 PONTOS** |
| **Liberação de 70% da Fatura** | **DE: 261 A 330 PONTOS** |
| **Liberação de 60% da Fatura** | **DE: 190 A 260 PONTOS** |
| **Liberação de 50% da Fatura e demais sanções previstas no Termo de Referência** | **ABAIXO DE 190 PONTOS** |

**Obs:** Os números apurados em todas as avaliações ou operações matemáticas realizadas para obtenção dos valores para faturamento, obrigatoriamente serão números naturais, não devendo ser utilizadas casas decimais e/ou arredondamentos.

# PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS UNIDADES

|  |  |
| --- | --- |
| **N° DA AVALIAÇÃO ( )** | **IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (Local)** |
| Mês de Referência | Data daAvaliação / / \_ | Horário de Início: | Identificação da Área Avaliada |
| Horário do Término: |
| **MÓDULO “A” – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS** | **PONTOS** |
| A.1 – Treinamento |  |
| A.2 – Uniforme e crachá |  |
| **TOTAL MÓDULO “A”** |  |
| **MÓDULO “B” – ASSIDUIDADE E PONTUALIDADE** | **PONTOS** |
| B.1 – Ausência |  |
| B.2 – Horário de Chegada e Saída |  |
| **TOTAL MÓDULO “B”** |  |
| **MÓDULO “C” – PAGAMENTO DE SALÁRIO E BENEFÍCIOS** | **PONTOS** |
| C.1 – Pagamento de Salários e Benefícios |  |
| **TOTAL MÓDULO “C”** |  |
| **MÓDULO “D” – EMPATIA E CORDIALIDADE** | **PONTOS** |
| D.1 – Empatia e Cordialidade |  |
|  |  |
| **TOTAL MÓDULO “D”** |  |
| **TOTAL GERAL DOS MÓDULOS** |
| **Módulo** | **Pontos** | **Peso** | **TOTAL** |
| **A** |  | 0,15 |  |
| **B** |  | 0,20 |  |
| **C** |  | 0,50 |  |
| **D** |  | 0,15 |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DOS MÓDULOS (M)** |  |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO CONTIGENTE DE EMPREGADOS** |  |
| **(C)** |  |
| **RESULTADO TOTAL DAS AVALIAÇÕES****RTA=(M) + (C)** |  |
| **Carimbo e Assinatura do Fiscal do Contrato** | **Ciente do Preposto da Contratada** |