



ANEXO VII – FORMULÁRIO MODELO PARA A AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INTRODUÇÃO

O acompanhamento do atendimento dos serviços contratados será executado por meio deste **ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**. Este procedimento está vinculado ao Contrato de Prestação dos serviços de limpeza e conservação com fornecimento de materiais, utensílios e equipamentos nos prédios e demais instalações que integram este Regional, compreendendo o TRT7ª Região – 2ª Instância, Fórum Autran Nunes, Fórum da Região do Cariri, Fórum Trabalhista de Caucaia, Fórum Trabalhista de Maracanaú, Fórum Trabalhista de Sobral, Varas da Região Metropolitana e Interior do Estado – 1ª Instância, de forma continuada com utilização de mão de obra residente, por um período de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses. Este **ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)** deverá ser efetuado mensalmente pela **Fiscalização/Controle da Execução**, afim de servir de Avaliação dos Resultados, podendo alterar os valores a serem lançados nas **Faturas/Notas Fiscais de Serviço Mensais**.

2. OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da **CONTRATADA** na execução da prestação de serviços de limpeza e conservação.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da **CONTRATADA** na Prestação de Serviços de limpeza e conservação se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

- A** – Materiais, Equipamentos e Utensílios consoantes especificados;
- B** – Sanitários, lavatórios, acessórios sanitários;
- C** – Móveis, paredes, divisórias, birôs, colmeias e estantes;
- D** – Pisos.

4. PRINCÍPIOS BÁSICOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO:

4.1.1. Os procedimentos de limpeza e conservação deverão observar a prática da boa técnica e as normas estabelecidas por este Regional:

- a)** Limpar;
 - de cima para baixo;
 - do mais distante para o mais próximo;
 - de dentro para fora;
 - de trás para frente;
 - organizadamente, sem transtornos para quem estiver no ambiente;
- b)** Usar panos limpos;
- c)** Evitar derrame de água no chão ao limpar móveis, objetos e paredes;
- d)** Manter os equipamentos limpos e secos;

- e) Comunicar à CONTRATANTE sempre que houver estragos nos móveis e equipamentos;
- f) Zelar pela manutenção dos móveis e equipamentos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- g) Retirar e por no mesmo local objetos e papéis que estiverem em cima de mesa ou de bancadas;
- h) Impedir o jogo de papéis e de objetos no lixo, sem a devida autorização;
- i) Habilitar os profissionais para o uso de equipamentos específicos destinados à limpeza das áreas; j) Sinalizar corredores e áreas de grande circulação, durante o processo de limpeza, dividindo a área em local de livre trânsito e de local impedido;
- k) Observar os procedimentos que devem ser realizados com a utilização de luvas;
- l) Coletar o lixo nas frequências indicadas, e sempre que necessário.

5. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS:

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

5.1. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM
3 PONTOS	2 PONTOS	1 PONTO	0 PONTO

5.1.1. CONCEITO MUITO BOM – Refere-se à conformidade **total dos** critérios:

- a) Inexistência de poeira;
- b) Inexistência de sujeidade;
- c) Louças, peças sanitárias e demais equipamentos devidamente limpos;
- d) Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- e) Materiais e produtos padronizados em quantidade adequada.

5.1.2. CONCEITO BOM – Refere-se à conformidade **parcial dos** critérios:

- a) Ocorrência de poeira/sujeidade em local isolado, que não comprometa o andamento das atividades;
- b) Ocorrência isolada no reabastecimento.

5.1.3. CONCEITO REGULAR – Refere-se à **desconformidade parcial dos** critérios:

- a) Ocorrência de poeira/sujeira em vários locais, que não comprometa o andamento das atividades;
- b) Ocorrências por falta de reabastecimento;
- c) Móveis sujos com poeira;
- d) Piso sujo e molhado.

5.1.4. CONCEITO RUIM – Refere-se à desconformidade **total dos** critérios;

- a) Poeira e sujeidades em ambientes e mobiliários;
- b) Móveis sujos com poeira;
- c) Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- d) Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade inadequada;

e) Louças, sanitários e vestiários sujos.

6-MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO:

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS	A.1 Materiais e Utensílios de limpeza A.2 Equipamentos
B	SANITÁRIOS, LAVATÓRIOS E ACESSÓRIOS SANITÁRIOS	B.1. Sanitários B.2. Lavatórios B.3. Acessórios Sanitários
C	MÓVEIS,PAREDES,DIVISÓRIAS,BIRÔS,COLMEIAS E ESTANTES	C.1. Móveis C.2. Birôs C.3. Paredes e divisórias C.4. Colmeias e estantes
D	PISOS	D.1 Pisos em geral

6.1-CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS:

6.1.1.MÓDULO A- MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS	PONTOS
A.1.MATERIAIS E UTENSÍLIOS DE LIMPEZA Os materiais e utensílios estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados, identificados e dentro do prazo de validade.	3
Os materiais e utensílios estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo. Diluição correta, as soluções estão em recipientes inadequados, não identificados e dentro do prazo de validade.	2
Os materiais e utensílios estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo. Diluição incorreta, as soluções não estão em recipientes adequados, não identificados e dentro do prazo de validade. Os materiais e utensílios não estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo. Diluição incorreta, as soluções não estão em recipientes adequados, não identificados e fora do prazo de validade.	1 0
A.2.EQUIPAMENTOS Todos os equipamentos estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA,nas quantidades e nas especificações técnicas deste termo.	3

Todos os equipamentos estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA, não seguem as condutas adequadas na utilização dos mesmos.	2
Todos os equipamentos estão sendo utilizados segundo as determinações da CONTRATADA, porém nas quantidades insuficientes.	1
Os equipamentos não são identificados para o uso e/ou estão danificados.	0
6.1.2.MÓDULO B – SANITÁRIOS, LAVATÓRIOS, ACESSÓRIOS SANITÁRIOS	PONTOS
B.1.SANITÁRIOS	3
Vasos sanitários limpos e sem manchas de sujeira.	2
Vasos sanitários com manchas secas sem sujeira.	
Isentos de sujeidade orgânica. Presença de odor.	1
Crosta na borda interna superior, presença de sujeidade orgânica e odor.	0
B.2.LAVATÓRIOS (PIAS E CUBAS)	3
Pias e cubas sanitárias limpas e sem manchas de sujeira.	2
Pias e cubas sanitárias com manchas secas de água e/ou sabonete, porém sem sujeidade.	
Comando de registros e válvulas com sujeidade e pouco brilho. Isentos de sujeidade orgânica. Presença de cabelos. Presença de crosta na superfície de ralos e grelhas.	1
Presença de sujeidade orgânica e lodo. Crosta em ralos e grelhas.	0
B.3.ACESSÓRIOS SANITÁRIOS(ESPELHOS,TOALHEIROS E SABONETEIRA)	3
Acessórios completos e isentos de sujeidade.	2
Pequena quantidade de sujeidade.	
Presença de sujeidade em cantos isolados e acessórios.	1
Presença de sujeidade em grande extensão e interior	0
6.1.3-MÓDULO C –MÓVEIS:BIRÔS, PAREDES E DIVISÓRIAS, COLMEIA E ESTANTES	PONTOS
C.1. BIRÔS	3
Birôs limpos.	2
Birôs com pouca sujeidade nos cantos de sua superfície.	
Birôs com presença de sujeidade nos cantos e pés.	1
Birôs com presença de pó e manchas em sua superfície.	0
C.2.PAREDES E DIVISÓRIAS	3
Paredes e divisórias isentas de sujeidade.	2
Paredes e divisórias isentas de sujeidade orgânica; presença de sujeidade em pontos localizados, presença de resquícios de material ou produto de	

limpeza.	
Paredes e divisórias isentas de sujidade orgânica; presença de manchas de fita adesiva envelhecida, pó em sua extensão. Paredes e divisória apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, principalmente nas áreas mais baixas da parede.	1 0
C.3.COLMEIAS E ESTANTES Colmeias e estantes limpas.	3
Presença de discreta sujidade.	2

Colmeias e estantes limpas, porém com sujidades nos cantos.	1
Colmeias e estantes com presença de pó e manchas em sua superfície.	0
6.1.4-MÓDULO D – PISOS	PONTOS
D.1 – PISOS EM GERAL Pisos em sujidades, encerado e com brilho.	3
Piso encerado, porém com sujidades nos cantos ou pequena quantidade de material sólido recente.	2
Piso 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

7 - CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURA DOS MENSALMENTE:

A) A avaliação do desempenho dos serviços contratados limita-se à atribuição, no **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços** dos conceitos **muito bom, bom, regular e ruim**, de pontuações para cada item, a avaliação é consolidada por Unidade. **B)** Uma vez aferida a pontuação de avaliação do desempenho da Unidade, será indicado o ajuste de pagamento, conforme descrito no **Item 7.4**.

7.1 – RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS:

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	0,10	60
B	9	0,10	90
C	9	0,3	30
D	3	0,5	6

RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO	186
--------------------------------------	------------

7.2. O valor a ser faturado de cada Unidade, emitido no mês subsequente ao da avaliação mensal será determina do pelo resultado da pontuação aferida através do preenchimento de formulário anexo do Atesto/Termo de Recebimento Provisório.

7.3. O Atesto/Termo de Recebimento Definitivo dar-se-á após a apresentação da Fatura/Nota Fiscal de Serviços.

7.4. INTERVALOS DE PONTOS PARA PAGAMENTO E LIBERAÇÃO DA FATURA:

LIBERAÇÃO DE 100% DO VALOR DA FATURA	ACIMA DE 132 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 95% DO VALOR DA FATURA	DE 125 A 132 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 90% DO VALOR DA FATURA	DE 118 A 124 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80% DO VALOR DA FATURA	DE 105 A 117 PONTOS

LIBERAÇÃO DE 70% DO VALOR DA FATURA	DE 94 A 104 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 60% DO VALOR DA FATURA	DE 84 A 93 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 50% DO VALOR DA FATURA E DEMAIS MULTAS PREVISTAS NO EDITAL	ABAIXO DE 83 PONTOS

7.4.1. Caberá à **CONTRATANTE** designar responsável para acompanhamento, controle e atesto da qualidade dos serviços prestados, de acordo com as Avaliações processadas.

7.4.2. Os **Resultados das Avaliações** serão disponibilizados à **CONTRATADA** por meio do **QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA**, emitido mensalmente e enviado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

7.4.3. Os respectivos ajustes de valor serão indicados no **Formulário para Avaliação da Qualidade nas Unidades da CONTRATANTE** prestados, a qual será enviada pela **CONTRATANTE** no prazo citado no Item anterior. **7.4.4.** Nos casos de indicação de ajuste de pagamento, a **CONTRATADA** obriga-se a emitir os documentos fiscais válidos nas condições estabelecidas no **Item 7.2**.

7.4.5. A **CONTRATADA** poderá, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da Avaliação para qualidade dos serviços de limpeza, prestados relativo ao mês sob análise, contestar os Resultados das Avaliações por meio de **Recurso Administrativo**;

7.4.6. Caso seja deferido o Recurso Administrativo, a **CONTRATADA** poderá emitir Nota Fiscal complementar para pagamento das diferenças apuradas.

7.4.7. A contestação dos resultados pela **CONTRATADA** não implicará em suspensão da execução dos serviços.

8. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

1 – INTRODUÇÃO

O acompanhamento do atendimento dos serviços contratados será executado por meio deste IMR - Índice de Medição de Resultados. Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de Copa com fornecimento de materiais e deverá ser efetuado mensalmente pela fiscalização/controlar a execução, a fim de servir de avaliação da qualidade dos serviços, podendo alterar os valores a serem lançados nas faturas mensais.

2 – OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da CONTRATADA na execução da prestação de serviços de Copa.

3 – REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na Prestação de Serviços de Copa se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

A - Lavagem e organização de louça, torneiras e pias da copa;

B - Preparação e distribuição de chá, café, água, vitaminas, sucos e lanches em geral;

C - Limpeza e conservação dos equipamentos da copa (frigobares, geladeiras, microondas, fornos e demais eletrodomésticos);

D - Organização, limpeza e conservação dos móveis da copa.

3.1 PRINCÍPIOS BÁSICOS DE LIMPEZA DE COPA:

Em todos os lugares deve-se praticar diariamente a limpeza e sanitização das áreas de processo (paredes, pisos, etc.) e das superfícies que entram em contato com os alimentos (mesas, utensílios, equipamentos).

Todos esses procedimentos devem ser executados antes de iniciar os trabalhos e após finalização dos mesmos. Em alguns casos, é necessária a execução da limpeza e sanitização durante o processo de manipulação. LIMPEZA: Consiste em eliminar toda a sujeira do estabelecimento e prepará-lo para a sanitização.

SANITIZAÇÃO: Através desse processo procura-se diminuir o número de microorganismos patogênicos (bactérias). A sanitização acontece através da utilização de produtos químicos.

3.1.1 ETAPAS OBRIGATÓRIAS NO PROCESSO DE LIMPEZA:

1) Varredura (evitar varrer a seco e colocar um pano úmido no rodo);

2) Lavagem com água e sabão ou detergente;

3) Enxágüe;

OBSERVAÇÃO: É importante observar que para a sanitização ser eficiente é necessário que a limpeza tenha sido efetuada corretamente.

3.1.2 ETAPAS OBRIGATÓRIAS NO PROCESSO DE SANITIZAÇÃO:

1) Imediatamente após o enxágüe deve-se realizar a aplicação do produto químico indicado pelo responsável do estabelecimento, seguindo rigorosamente as instruções do fabricante; 2) Caso indicado pelo fabricante, será necessário realizar um novo enxágüe na área sanitizada.

3.1.3 ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE O PROCESSO DE LIMPEZA E SANITIZAÇÃO:

1) A limpeza deve ser iniciada com a varredura úmida (colocar pano úmido no rodo);

2) Para iniciar a sanitização, deve-se passar o rodo com pano úmido, com produtos recomendados; 3)

Durante a limpeza e sanitização é indicado que apenas a pessoa responsável pela limpeza permaneça na área.

4) Equipamentos (A limpeza dos equipamentos deve seguir as orientações dos fabricantes); 5) Bancadas (a higienização de passar esponja com detergente e depois passar pano com álcool deverá ser feita no início e no final das atividades):

a) Faça a limpeza fora dos horários de lanche e de almoço;

b) Colocar placa sinalizadora;

c) Limpe:

- I – externamente: geladeiras, frigobares, geláguas, microondas e fornos elétricos, com utensílios e produtos adequados;
 - II – internamente: geladeiras, frigobares, microondas e fornos elétricos;
 - III – as superfícies externas de todos os *dispensers* e o revestimento das paredes em volta dos mesmos, pulverizando desinfetante em pano úmido;
 - IV – as pias e torneiras com detergente multiuso;
 - V – a porta de entrada e maçanetas com pano pulverizado com álcool 70%;
 - VI – o interior e o exterior das lixeiras (após esvaziá-las) com pano úmido, pulverizado com desinfetante bactericida.
- d) Certifique-se de que os móveis, equipamentos, pias e ralos não estejam danificados. Caso isso ocorra, o fiscal da execução deve ser avisado imediatamente para que sejam tomadas as devidas providências; e) Enxágüe partes cromadas das torneiras e puxe o excesso d'água com rodinho de pia; f) Pulverize o desinfetante para fazer a ação bactericida nas paredes, chão e divisórias; g) Recolha os detritos e acondicione em saco de lixo; h) Retire as placas sinalizadoras.

3.1.4 HIGIENE PESSOAL:

Para diminuir o risco de transmitir doenças através da manipulação incorreta dos alimentos, os responsáveis por essa importante tarefa devem praticar regras básicas de higiene:

- a) Fazer uso de fardamento completo e limpo (incluindo toucas/gorros que prendam todo o cabelo, sapatos fechados, aventais, máscaras e óculos quando necessário); b) Lavar as mãos antes e depois de manipular os alimentos;
- c) É proibido fumar no local de trabalho;
- d) Manter cabelos protegidos, fazer barba e bigode diariamente, manter unhas aparadas, limpas, sem esmalte e sem base;
- e) Utilizar desodorante sem cheiro ou suave, e não utilizar perfume;
- f) Não utilizar adornos, como colares, amuletos, pulseiras, fitas, brincos, relógios e anéis; g) Higienizar as mãos da maneira correta;

3.1.4.1 LAVAGEM DE MÃOS:

- 1) No início e no fim do turno de trabalho;
- 2) Sempre antes de preparar as refeições;
- 3) Antes e depois de manusear produtos de higiene;
- 4) Após manipulação do lixo;
- 5) Antes e após as tarefas de limpeza e sanitização;
- 6) Antes de servir os alimentos.

3.1.4.1.1 TÉCNICAS DE LAVAGEM DAS MÃOS.

- 1) Abrir a torneira e molhar as mãos;
- 2) Aplicar 2ml de sabão nas mãos e punhos;
- 3) Friccionar (massagear) durante 15 segundo, em todas as suas partes;
- 4) Enxaguar as mãos retirando totalmente a espuma e os resíduos de sabão;
- 5) Retirar duas toalhas descartáveis (não é permitido o uso de toalhas de tecido);
- 6) Enxugar com papel toalha descartável;
- 7) Fechar torneira utilizando o mesmo papel toalha.

3.1.4.2 PERIODICIDADE DE LIMPEZA/SANITIZAÇÃO:

As frequências abaixo descritas podem ser alteradas de acordo com a necessidade do ambiente, ou seja, a

limpeza e sanitização devem ser realizadas a qualquer momento que se fizer necessário. Os produtos utilizados para a execução de limpeza e sanitização devem ser obrigatoriamente registrados pelo Ministério da Saúde. Para saber se um produto é regularizado pelo Ministério da Saúde, é indicado verificar na rotulagem as informações mais importantes como:

Nome da empresa;

Modo de uso/aplicação;

Número de Registro no Ministério da Saúde.

3.1.4.2.1 Os procedimentos de limpeza de Copa deverão observar a prática da boa técnica e as normas estabelecidas pelo TRT7:

3.1.4.2.1.1 LIMPEZA DIÁRIA OU DE ACORDO COM O USO:

3.1.4.2.1.1.1 Lavar e Organizar Louças Em Geral, Torneiras e Pias:

- a) Lavar com água e sabão e deixar secar naturalmente, sem a utilização de panos;
- b) Guardar em local apropriado, limpo e seco, protegido contra a poeira e insetos;
- c) Higienizar pias e torneiras com detergente multiuso;
- d) Enxaguar partes cromadas das torneiras e puxe o excesso d'água com rodinho de pia; e) Recolher e separar os detritos, acondicionando-os em sacos de lixo e destinando-os conforme a natureza do material;
- f) Limpar o interior e o exterior das lixeiras (após esvaziá-las) com pano úmido, pulverizado com desinfetante bactericida.

3.1.4.2.1.1.2 Preparar e distribuir chá, café, água, vitaminas, sucos e lanches em geral: a) Preparar e armazenar os alimentos respeitando os procedimentos higiênicosanitários, conforme normas requeridas pela vigilância sanitária,

- b) Preparar os alimentos em quantidades adequadas;
- c) Distribuir os alimentos com postura adequada, uniforme limpo, uso de toca e identificação funcional;
- d) Atender diligentemente os serviços demandados.

3.1.4.2.1.1.3 Limpar e conservar equipamentos da copa:

- a) Limpar externamente: geladeiras, frigobares, geláguas, microondas e fornos elétricos, com utensílios e produtos adequados;
- b) Limpar internamente: microondas e fornos elétricos;
- c) Limpar, logo após a utilização, cafeteiras, sanduicheiras e liquidificadores;
- d) Guardar em local apropriado, limpo e seco, protegido contra a poeira e insetos;
- e) Limpar as superfícies externas de todos os *dispensers* e o revestimento das paredes em volta dos mesmos, pulverizando desinfetante em pano úmido;

3.1.4.2.1.1.4 Organização, limpeza e conservação dos móveis da copa:

- a) Higienizar mesas, cadeiras, portas e maçanetas com pano pulverizado com álcool 70%; b) Manter devidamente higienizados para a guarda e conservação dos materiais e equipamentos da copa; c) Manter organizados mesas e cadeiras após o uso;

3.1.4.2.1.2 MANUTENÇÃO DIÁRIA:

a) Abastecer *dispensers* da copa:

a.1 Comunicar de imediato ao Fiscal da Execução os materiais que estiverem em baixa quantidade; a.2 Comunicar de imediato ao Fiscal da Execução os equipamentos danificados para as devidas providências. b) Recolher o lixo:

b.1 Recipientes de lixo devem ser limpos na área externa da cozinha, quando possível, com água corrente e sabão. Deixar secar ao vento ou utilizar um pano específico para essa atividade

b.2. Os utensílios utilizados na limpeza dos depósitos de lixo não podem ser utilizados para outras atividades. c) Secar piso e pias:

c.1 Colocar placa sinalizadora sempre que for higienizar o piso.

3.1.4.2.1.3 LIMPEZA SEMANAL:

3.1.4.2.1.3.1 Móveis:

a) Esvaziar:

I – os armários aéreos de chão e passe uma fibra adequada à superfície, ou pano de limpeza pulverizado com detergente, sempre em movimentos lineares, por toda a superfície;

b) Recoloque nos mesmos lugares os alimentos e utensílios retirados dos móveis e equipamentos;

3.1.4.2.1.3.2 Equipamentos;

I – geladeira, frigobar, micro-ondas e forno elétrico **devem ser desligados, esvaziados e lavados na parte interior com água e sabão**, com a utilização de técnica, produtos e material adequados para a limpeza.

3.1.4.2.1.3.3 PIAS E TORNEIRAS:

a) Dê polimento aos cromados das torneiras a seco;

b) Limpe as válvulas e sifões das pias com detergente e fibra branca;

c) Passe um pano úmido pulverizado com desinfetante, deixe agir por 10 minutos e enxágue.

3.1.4.2.1.3.4 PAREDES E PISOS:

a) Esvaziar os *dispensers* de toalhas e limpar com álcool 70%;

b) Passar pano com produto adequado:

I – paredes, divisórias e portas.

c) Remover:

I – manchas com fibra adequada à superfície, pulverizada com detergente.

d) Passar fibra adequada à superfície ou pano de limpeza pulverizado com detergente, sempre em movimentos lineares;

e) Certificar-se de que toda sujeira e limo foram removidos;

4. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS:

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

3.2.1 - CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS:			
MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM
3 PONTOS	2 PONTOS	1 PONTOS	0 PONTOS

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

- Louça limpa e organizada e inexistência de gorduras/sujidades em torneiras e pias da copa;
- Chá, café, vitaminas, sucos e lanches preparados e distribuídos de forma e quantidade de acordo com orientação recebida pela fiscalização do contrato;
- Equipamentos elétricos (geladeiras, microondas, liquidificadores e demais eletrodomésticos) limpos interna e externamente;
- Mesas, cadeiras e armários da copa limpos e organizados;

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

- Louças limpas e organizadas, com a ocorrência de gordura em local isolado;
- Chá, café, vitaminas, sucos e lanches preparados e distribuídos de forma em conformidade com a orientação recebida da fiscalização do contrato, porém na quantidade em desacordo com a orientação recebida da fiscalização do contrato;
- Equipamentos elétricos (geladeiras, microondas, liquidificadores e demais eletrodomésticos), limpos internamente, porém com sujeira/gordura externa em local isolado;
- Mesas, cadeiras e armários da copa limpos, porém ligeiramente desorganizados;

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

- Louças limpas e organizadas, com a ocorrência de gordura em pias e torneiras em mais de um local;
- Chá, café, vitaminas, sucos e lanches preparados em desconformidade com a orientação recebida da fiscalização do contrato, porém distribuídos em quantidades em conformidade com a orientação recebida da fiscalização do contrato;

- Equipamentos elétricos (geladeiras, microondas, liquidificadores e demais eletrodomésticos) limpos internamente, porém com sujeira/gordura externa em local isolado;
- Mesas, cadeiras e armários da copa limpos, porém desorganizados;

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

- Louças sujas e desorganizadas, com a ocorrência de gordura em pias e torneiras;
- Chá, café, vitaminas, sucos e lanches indevidamente preparados e distribuídos de forma e quantidade inadequadas;
- Equipamentos elétricos (geladeiras, microondas, liquidificadores e demais eletrodomésticos.) apresentando gordura/sujeira interna;
- Mesas, cadeiras e armários da copa sujos e desorganizados;

4 - MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO:

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	LAVAGEM E ORGANIZAÇÃO DE LOUÇA, TORNEIRAS E PIAS DA COPA;	A.1 – Pratos, talheres, copos, pires, xícaras e bandejas; A.2 – Torneiras e Pias
B	PREPARAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CHÁ, CAFÉ, ÁGUA, VITAMINAS, SUCOS E LANCHES EM GERAL;	B.1 – Água, Chá e Café; B.2 – Vitaminas e Sucos; B.3 – Lanches em geral.
C	LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DA COPA (FRIGOBARES, GELADEIRAS, MICROONDAS, FORNOS E DEMAIS ELETRODOMÉSTICOS)	C.1 – Frigobar e Geladeira; C.2 – Microondas e forno elétrico; C.3 – Liquidificador, cafeteira, sanduicheira
D	ORGANIZAÇÃO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS MÓVEIS DA COPA	D.1 Mesa, cadeiras e armários

4.1 - CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ÍTENS AVALIADOS:

4.1.1 – MÓDULO A – LAVAGEM E ORGANIZAÇÃO DE LOUÇA, TORNEIRAS E PIAS DA COPA. DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
A.1 LAVAGEM E ORGANIZAÇÃO DE LOUÇA Os pratos, copos, xícaras, talheres e bandejas estão sendo lavados e armazenados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Os pratos, copos, xícaras, talheres e bandejas estão sendo lavados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, porém armazenados em desacordo parcial com as especificações técnicas deste termo.	2
Os pratos, copos, xícaras, talheres e bandejas estão sendo lavados, porém armazenados em desconformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	1
Os pratos, copos, xícaras e talheres estão sendo lavados em desacordo com as determinações da CONTRATADA e com as especificações técnicas deste termo.	0
A.2 TORNEIRAS E PIAS As torneiras e pias estão sendo lavadas e desinfetadas segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
As torneiras e pias estão sendo lavadas, porém desinfetadas em desacordo parcial com as	2

determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	
As torneiras e pias estão sendo lavadas, porém desinfetadas em desacordo total com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	1

As torneiras e pias estão sendo lavadas e desinfetadas em total desacordo com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	0
4.1.2 – MÓDULO B - Preparação e distribuição de ÁGUA, chá, café, VITAMINAS, SUCOS e lanches EM GERAL – DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1 – CHÁ E CAFÉ O Chá e o café estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
O Chá e o café estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, no entanto em quantidades em desacordo parcial com as especificações técnicas deste termo.	2
O Chá e o café estão sendo preparados e distribuídos em desacordo com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, porém em quantidades em conformidade com as especificações técnicas deste termo.	1
O Chá e o café estão sendo preparados e distribuídos de forma e quantidade em desacordo com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	0
B.2 – VITAMINAS E SUCOS Vitaminas e Sucos estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Vitaminas e Sucos estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, no entanto em quantidades em desacordo parcial com as especificações técnicas deste termo.	2
Vitaminas e Sucos estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, porém em quantidades em desacordo com as especificações técnicas deste termo.	1
Vitaminas e Sucos estão sendo preparados e distribuídos em desacordo com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	0
B.3 - LANCHES Os lanches estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Os lanches estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, no entanto em quantidades em desacordo parcial com as especificações técnicas deste termo.	2
Os lanches estão sendo preparados e distribuídos em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo, porém em quantidades em desacordo com as especificações técnicas deste termo.	1
Os Lanches estão sendo preparados e distribuídos em desacordo com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	0
4.1.3 - MÓDULO C – Limpeza e conservação dos equipamentos da copa (FRIGOBARES, geladeiras, microondas, fornos e demais eletrodomésticos) - DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
C.1 – FRIGOBARES E GELADEIRAS Frigobar e Geladeira limpos interna e externamente em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Frigobar e Geladeira limpos internamente, porém com discreta sujidade externa.	2
Frigobar e Geladeira limpos internamente, porém com sujidades e manchas externas.	1
Frigobar e Geladeira sujos interna e externamente.	0
C.2 – MICROONDAS E FORNOS ELÉTRICOS Microondas e Fornos elétricos limpos interna e externamente em conformidade com as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Microondas e Fornos elétricos limpos internamente, porém com discreto sujidade externa.	2

Microondas e Fornos elétricos limpos internamente, porém com sujidades e manchas externas.	1
Microondas e Fornos elétricos sujos interna e externamente.	0
C.3 – LIQUIDIFICADORES, CAFETEIRAS E SANDUICHEIRAS Liquidificadores, cafeteiras e sanduicheiras limpos interna e externamente segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Liquidificadores, cafeteiras e sanduicheiras limpos internamente, porém com discreta sujidade externa	2
Liquidificadores, cafeteiras e sanduicheiras limpos internamente, porém com sujidades e	1

manchas externas	
Liquidificadores, cafeteiras e sanduicheiras sujos interna e externamente	0
4.1.4 - MÓDULO D – ORGANIZAÇÃO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS MÓVEIS DA COPA - DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
D.1 – MESAS, CADEIRAS E ARMÁRIOS Mesas, cadeiras e armários limpos e organizados segundo as determinações da CONTRATADA e as especificações técnicas deste termo.	3
Mesas, cadeiras e armários limpos, porém desorganizados.	2
Mesas, cadeiras e armários com discreta sujidade, porém organizados.	1
Mesas, cadeiras e armários sujos e desorganizados.	0

5 - CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS MENSALMENTE:

A) A avaliação do desempenho dos serviços contratados limita-se à atribuição, no formulário de avaliação de qualidade dos serviços dos conceitos muito bom, bom, regular e ruim, de pontuações para cada item, a avaliação é consolidada por Unidade.

B) Uma vez aferida a pontuação de avaliação do desempenho da Unidade, será indicado o ajuste de pagamento (subitem 5.4).

5.1 - 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 Copa. Ver quadro abaixo: MÓDULOS	PONTOS MÁXIMOS	PESO NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	6	0,10	60
B	9	0,10	90
C	9	0,30	30
D	3	0,50	6
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO =		186	

5.2 - O valor a ser faturado de cada Unidade, emitido no mês subsequente ao da avaliação mensal, será determinado pelo resultado da pontuação aferida através do preenchimento de formulário anexo do atesto provisório.

5.3 - O atesto definitivo dar-se-á após o recebimento da nota fiscal.

5.4 - INTERVALOS DE PONTOS PARA PAGAMENTO E LIBERAÇÃO DA FATURA:

LIBERAÇÃO DE 100 % DO VALOR DA FATURA	ACIMA DE 124 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 95 % DO VALOR DA FATURA	DE: 124 A 118 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 90 % DO VALOR DA FATURA	DE: 117 A 112 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80 % DO VALOR DA FATURA	DE: 111 A 101 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 70 % DO VALOR DA FATURA	DE: 100 A 91 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 60% DO VALOR DA FATURA	DE: 90 A 82 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 50% DO VALOR DA FATURA E DEMAIS MULTAS PREVISTAS NO EDITAL	ABAIXO DE 82 PONTOS

5.4.1 Caberá à CONTRATANTE designar responsável para acompanhamento, controle e atesto da qualidade dos serviços prestados de acordo com as avaliações processadas.

5.4.2 Os resultados das avaliações serão disponibilizados à CONTRATADA por meio de AVALIAÇÃO (ANEXO III) da qualidade da prestação dos serviços, emitido mensalmente e enviado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

5.4.3 Os respectivos ajustes de valor serão indicados na avaliação da prestação dos serviços enviados pela CONTRATANTE no prazo citado no item anterior;

5.4.4 Nos casos de indicação de ajuste de pagamento, a CONTRATADA obriga-se a emitir os documentos fiscais válidos nas condições estabelecidas no item 5.2.

5.4.5 A CONTRATADA poderá, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis a contar do recebimento da avaliação mensal, contestar os resultados das avaliações por meio de recurso administrativo;

5.4.6 Caso seja deferido o recurso administrativo, a CONTRATADA poderá emitir nota fiscal complementar para pagamento das diferenças apuradas.

5.4.7 A contestação dos resultados pela CONTRATADA não implicará em suspensão da execução dos serviços.

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA – IMR

Nº DA AVALIAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA
UNIDADE (PRÉDIO)

MÊS DE REFERÊNCIA

DATA DA AVALIAÇÃO

Nº DO PROCESSO

Nº DO CONTRATO

MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM
3 PONTOS	2 PONTOS	1 PONTO	0 PONTO

MÓDULO A – MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
A . 1	Materiais e utensílios de limpeza;				
A . 2	Equipamentos.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 5.1 do IMR.					

MÓDULO B – SANITÁRIOS, LAVATÓRIOS E ACESSÓRIOS SANITÁRIOS.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
B . 1	Sanitários;				

B · 2	Lavatórios;				
B · 3	Acessórios sanitários.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 5.1 do IMR.					

MÓDULO C – MÓVEIS, PAREDES, DIVISÓRIAS, BIRÔS, COLMÉIAS E ESTANTES.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
C · 1	Móveis;				
C · 2	Paredes e divisórias;				
C · 3	Colméias e estantes;				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 5.1 do IMR.					

MÓDULO D – PISOS		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
D · 1	Pisos.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 5.1 do IMR.					

TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS			
MÓDULO	PONTOS	PESO	TOTAL
A		0,10	
B		0,10	
C		0,30	
D		0,50	
SOMATÓRIO (A+B+C+D)			

Identificação e assinatura do Gestor da contratante:
--

Vilebaldo Barbosa Martins Filho
Ciente: Representante da contratada:

ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM – IMR**Nº DA AVALIAÇÃO****IDENTIFICAÇÃO DA
UNIDADE (PRÉDIO)****MÊS DE REFERÊNCIA****DATA DA AVALIAÇÃO****Nº DO PROCESSO****Nº DO CONTRATO**

	MUITO BOM	BOM	REGULAR	RUIM
	3 PONTOS	2 PONTOS	1 PONTO	0 PONTO

MÓDULO A – LAVAGEM E ORGANIZAÇÃO DE LOUÇA, TORNEIRAS E PIAS DE COPA.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
A . 1	Pratos, talheres, copos, pires e xícaras;				
A . 2	Torneiras e pias.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 4 do IMR.					

MÓDULO B – PREPARAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE CHÁ, CAFÉ, ÁGUA, VITAMINAS, SUCOS E LANCHES EM GERAL.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
B . 1	Chá e café;				
B	Vitaminas e sucos;				

· 2					
B · 3	Lanches em geral.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 4 do IMR.					

MÓDULO C – LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS DA COPA (GELADEIRA, MICROONDAS E DEMAIS ELETRODOMÉSTICOS).		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
C · 1	Frigobar e geladeira;				
C · 2	Microondas e forno elétrico;				
C · 3	Liquidificador, cafeteira e sanduicheira.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 4 do IMR.					

MÓDULO D – ORGANIZAÇÃO, LIMPEZA E CONSERVAÇÃO DOS MÓVEIS DA COPA.		MUITO BOM (3)	BOM (2)	REGULAR (1)	RUIM (0)
D · 1	Mesa, cadeiras e armários.				
TOTAL					
OBSERVAÇÃO: Pontos de acordo com os critérios estabelecidos no Item 4 do IMR.					

TOTAL DA PONTUAÇÃO DOS MÓDULOS			
MÓDULO	PONTOS	PESO	TOTAL
A		0,10	
B		0,10	
C		0,30	
D		0,50	
SOMATÓRIO (A+B+C+D)			

Identificação e assinatura do Fiscal da contratante:
Napoleão Pereira de Souza Junior.
Ciente: Representante da contratada: