



Instruções importantes:

- 1- Cada unidade deverá preencher seu próprio **Formulário de Avaliação**;
- 2- Cada unidade deverá criar um único processo no sistema SEI onde adicionará, a cada período, o formulário correspondente, durante toda a vigência do contrato emergencial;
- 3- A empresa apresentará o custo por unidade de saúde e esse valor deverá ser utilizado como base para o cálculo da glosa naquela unidade.
- 4- A Superintendência fará a consolidação dos dados recebidos das unidades e emitirá um único **Formulário de Avaliação** (um por superintendência).
- 5- Havendo reincidência de indicação de glosa em um determinado módulo de avaliação, a glosa deixa de ser sobre o valor do custo por unidade e passa a ser sobre o valor do custo contratual

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTO, PRODUTO E TÉCNICA	A1. Carro de limpeza A2. Produtos de Limpeza A3. Técnicas de limpeza
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	B1. Uniformidade da equipe B2. Uniformização B3. Equipamento de Proteção Individual - EPI
C	FREQUÊNCIA	C1. Cumprimento do cronograma e das atividades
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D1. Avaliação direta nas áreas em 17 itens



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

MODULO A – EQUIPAMENTO, PRODUTO E TÉCNICA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
A.1 – CARRO DE LIMPEZA	
O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados.	3
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de até 02 itens padronizados.	2
O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta acima de 02 itens padronizados	1
O carro de limpeza está desorganizado, sujo e itens faltando.	0
A.2 – PRODUTOS DE LIMPEZA	
Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações da CCIH e a especificação técnica 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 técnica	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

MODULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área.	3
Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área.	1
Os serviços são executados por funcionários operacionais 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
B.2 – UNIFORMIZAÇÃO	
Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional; os cabelos estão presos e utilizam gorros.	3
Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	2
Uniforme completo, rasgado, sujo, amarrutado. Usam gorros, unhas compridas e adereços.	1
Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços.	0
B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL	
EPI's adequados disponíveis para o uso (uniformes, luvas, máscaras, gorros, calçados de segurança / botas);	3
Disponibilidade parcial de EPI. Falta (m) um ou mais itens;	2
EPI's inadequados ou utilizados incorretamente; utilizam luvas cirúrgicas ao invés das de borracha. Não utilizam EPI's para isolamentos e UTI's.	1
Não utilizam EPI nas seguintes situações: Avental e luvas de acordo com o tipo de isolamento; luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	0

MÓDULO C – FREQUÊNCIA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
--	--------



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES	
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido conforme a rotina preconizada diária, semanal, mensal.	3
A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal.	1
A frequência de limpeza terminal não tem ocorrido.	0

MÓDULO D – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTOS
D.1 - APARELHOS TELEFÔNICOS / EQUIPAMENTOS	
Equipamentos limpos e sem gordura	3
Equipamentos com pouca sujeidade no fone/teclas, monitor, periféricos etc.;	2
Presença de sujeidade na fiação, teclas, disco, monitor, periféricos etc.;	1
Presença de sujeidade, manchas e pó em fiação e no equipamento.	0
D.2 – BEBEDOURO	
Isento de sujeidade. Bandeja de bebedouro limpa	3
Presença de sujeidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa	2
Presença de manchas antigas de sujeidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujeidade orgânica	1
Presença de sujeidade 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	



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

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
Crostras 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 crostras na superfície de ralos e grelhas.	1
Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostras em ralos e grelhas	0
D.6 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira)	
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 e sabonete líquido)	1
Presença de sujidade em grande extensão e interior. Falta de material	0
D.7 – MÓVEIS	
Móveis limpos	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



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

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



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

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



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

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

CÁLCULOS PARA 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. Ver quadro abaixo:

MÓDULOS	PONTOS MÁXIMOS	PESO NA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	9	0,30	30
B	9	0,20	45
C	3	0,20	15
D	48	0,30	160
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO =			250

PERCENTUAL A SER GLOSADO, ALÉM DAS MULTAS CONTRATUAIS:

0%	ACIMA DE 237 PONTOS
5%	225 A 236 PONTOS
10%	202 A 224 PONTOS
20%	182 A 201 PONTOS
30%	164 A 181 PONTOS
40%	148 A 163 PONTOS
50%	ABAIXO DE 147 PONTOS

AVISO IMPORTANTE:

OS NÚMEROS APURADOS EM TODAS AS AVALIAÇÕES OU OPERAÇÕES MATEMÁTICAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES PARA FATURA, OBRIGATORIAMENTE SERÃO NÚMEROS NATURAIS, NÃO DEVENDO SER OS NÚMEROS DECIMAIS. OS NÚMEROS DECIMAIS SERÃO ARREDONDADOS PARA O MAIOR NÚMERO INTEIRO.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS UNIDADES DA CONTRATANTE:

O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada:

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA		
Nº. DA AVALIAÇÃO		IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE (prédio)
MÊS DE REFERÊNCIA	DATA DA AVALIAÇÃO	IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA AVALIADA
		HORÁRIO DE INÍCIO :
		HORÁRIO DE TÉRMINO :
LEGENDA : 3= MUITO BOM 2= BOM 1= REGULAR 0= PÉSSIMO		
MÓDULO A - EQUIPAMENTOS, PRODUTOS, E TÉCNICA		PONTOS
A1 Carro de limpeza		
A2 Produtos de limpeza		
A3 Técnicas de limpeza		
SUBTOTAL 1 (SOMAR OS PONTOS E DIVIDIR POR 0,30)		
MÓDULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS		PONTOS
B.1 Uniformidade da equipe		
B.2 Uniformização		
B.3 Equipamento de Proteção Individual		
SUBTOTAL 2 (SOMAR OS PONTOS E DIVIDIR POR 0,20)		
MÓDULO C FREQUÊNCIA		PONTOS
C.1 Cumprimento do cronograma e das atividades		
SUBTOTAL 3 (SOMAR OS PONTOS E DIVIDIR POR 0,20)		
MÓDULO D AVALIAÇÃO DAS ÁREAS		PONTOS
D.1 Aparelhos Telefônicos / Equipamentos		
D.2 Bebedouros		
D.3 Extintores – Quadros em geral		
D.4 Sanitários		
D.5 Lavatórios		
D.6 Acessórios Sanitários		
D.7 Móveis		
D.8 Parede		
D.9 Persianas		



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Secretaria de Estado de Saúde
Subsecretaria de Infraestrutura da Saúde
Diretoria de Apoio Operacional
Gerência de Hotelaria em Saúde

D.10 Piso	
D.11 Portas – Batentes – Maçanetas	
D.12 Recipiente Resíduos (lixeiras)	
D.13 Saídas ar condicionado	
D.14 Tapetes	
D.15 Teto	
D.16 Vidros	
SUBTOTAL 4 (SOMAR OS PONTOS E DIVIDIR POR 0,30)	
RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMATÓRIO DOS SUBTOTAIS) =	
INDICAÇÃO DE GLOSA DE _____ %	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO EXECUTOR	IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DA EMPRESA