



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

ANEXO III - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

UNIDADE:

EMPRESA:

NOTA FISCAL:

COMPETÊNCIA:

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

Os resultados do controle da qualidade dos serviços prestados indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados. A adoção desses critérios assegurará a Contratante instrumentos para a avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, de forma a obter as adequadas condições de salubridade e higiene nos ambientes envolvidos.

Este procedimento está vinculado ao contrato de prestação do serviço de limpeza integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade do 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.

2. DISPOSIÇÕES GERAIS:

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza consiste na análise dos seguintes

módulos: Materiais;
Equipamentos;
Equipe;
Qualidade da Limpeza.

Caberá ao Contratante designar responsável pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:

Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais (levar em consideração áreas em manutenção predial);
Avaliação do cumprimento do Plano de Atividades Diárias e do Cronograma de Limpeza;
Avaliação da execução da limpeza;
Reabastecimento dos descartáveis como: papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
Avaliação das condições de funcionamento dos dispensadores de papel e sabonete.
Verificação da organização do carro funcional nos padrões para a conformidade no atendimento, com os materiais e frascos com produtos químicos identificados corretamente.
Avaliação dos produtos utilizados verificando se estão em quantidade adequada para a execução das tarefas.
Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se para a

quantidade de lixo que não deve ultrapassar de 2/3 da capacidade.

Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange a higienização. O piso deve estar seco, limpo e com enceramento.

3. CRITÉRIOS

Na avaliação devem ser atribuídos ao formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços os conceitos “Muito Bom”, “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, equivalentes, respectivamente, aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

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

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

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos

critérios: Inexistência de poeira;

Inexistência de
sujidade; Vidros
limpos;

Superfície sem sangue e ou fluidos corpóreos;

Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;

Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas volume até 2/3; Funcionário fixo e treinado no setor, uniformizado e com EPI;

Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;

Carrinho de limpeza limpo, estado de limpeza das cabeleiras de mops e panos de limpeza, livres de resíduos.

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

Ocorrência de poeira em local isolado que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos; Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;

Ocorrência isolada no reabastecimento;

Houve atraso por curto período no pagamento do salário ou benefícios.

REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

Ocorrência de poeira em vários locais, que não seja próximo à execução de procedimentos invasivos; 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 ou com poeira; Piso sujo e molhado.

PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

Poeira e sujidades em salas cirúrgicas, locais de procedimentos e mobiliários;

Presença de sangue e fluidos corpóreos nas superfícies;

Ocorrência de poeira em superfícies fixas próximas ao paciente, local de preparo de medicamentos, salas de procedimentos;
 Quebra de técnica de limpeza; Carro de limpeza incompleto;
 Saídas de ar condicionado sujas e móveis sujos com poeira;
 Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes; Lixeiras sujas e transbordando;
 Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
 Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem motivo ou sem comunicação com o contato do Contratante;
 Funcionário com uniforme e EPI incompleto não uso de EPC; Execução de limpeza sem técnica adequada;
 Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente; Sanitários e vestiários sujos.

MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO:

MÓDULO		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTO PRODUTO TÉCNICA	1. Carro de Limpeza 2. Produto de Limpeza 3. Técnica de Limpeza
B	QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	1. Uniforme da Equipe 2. Apresentação – Uniformização 3. EPI – Equipamento de Proteção Individual
C	FREQUÊNCIA	Cumprimento do Cronograma e das Atividades
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	Avaliação direta nas áreas

MÓDULO A – EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS		PONTUAÇÃO
A.1	CARRO DE LIMPEZA	
3	O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados.	

2	O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta de até 02 itens padronizados.	
1	O carro de limpeza está limpo e organizado, com falta acima de 02 itens padronizados.	
0	O carro de limpeza está desorganizado, sujo e itens faltando.	
A.2	PRODUTOS DE LIMPEZA	
3	Todos os produtos estão sendo utilizados segundo as determinações e a especificação técnica do edital. Diluição correta, as soluções estão em recipientes adequados e identificados.	
2	Os produtos e a diluição estão corretos, porém não segue a indicação de uso no local.	
1	Os produtos estão corretos, mas a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados.	
0	Os produtos não são indicados para o uso no local e a diluição é incorreta. Os produtos estão em recipientes inadequados e sem identificação.	
A.3	TÉCNICAS DE LIMPEZA	
3	A técnica de limpeza está correta, segundo as recomendações estabelecidas.	
2	Os equipamentos e materiais estão corretos, mas há erro na ordem da realização da técnica.	
1	A técnica está parcialmente correta, porém a solução dos baldes apresenta-se turva.	
0	A técnica está incorreta e a solução está muito suja.	

MODULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTUAÇÃO
B.1	UNIFORMIDADE DA EQUIPE

3	Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixa as escalas dos funcionários.	
2	Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Não mantém fixa as escalas dos funcionários.	
1	Os serviços são executados por funcionários operacionais com capacitação precária e/ou em quantidades inadequadas para a área. Não mantém fixa as escalas dos funcionários.	

0	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 qualidade das atividades a serem desenvolvidas; posturas inadequadas, desrespeitam as chefias e demais profissionais de saúde da área, são agressivos no relacionamento com os colegas, falam alto etc..	
B.2 APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO		
3	Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos estão presos e utilizam gorros.	
2	Uniformes incompletos, passados e limpos, com identificação funcional.	
1	Uniformes completos, rasgados, sujos, amarrotados. Usam gorros, unhas compridas e adereços.	
0	Uniformes incompletos. Usam peças de uso pessoal, apresentam sujidades no uniforme; cabelos soltos; usam adereços e barba por fazer.	
B.3 EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL		
3	EPIs disponíveis para o uso e são adequados (uniformes, luvas, mascarras, gorros, calçados de segurança/ botas).	
2	Disponibilidade parcial de EPIs. Falta um ou mais itens.	
1	EPIs utilizados incorretamente. Utilizam luvas cirúrgicas ao invés das de borrachas. Não utilizam EPIs para isolamentos e UTIS.	
0	Não utilizam EPIs nas seguintes situações (avental e luvas de acordo com o tipo de isolamento). Luvas para manipulação de materiais contaminados e solução química.	

MÓDULO C – FREQUÊNCIA	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTUAÇÃO
C.1	CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES

3	A frequência de limpeza terminal tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Apresenta cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.	
2	A frequência de limpeza terminal tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Não apresenta o cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza terminal está assinado pelo responsável da empresa e da área.	
1	A frequência de limpeza terminal tem ocorrido parcialmente de acordo com o estabelecido pela área diária, semanal, mensal. O cronograma está checado, porém o impresso de execução da limpeza terminal está em desacordo com a programação.	
0	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.	

MÓDULO D – INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS - AVALIAÇÃO DAS ÁREAS		
ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS	PONTUAÇÃO	
D.1	ACESSÓRIOS SANITÁRIOS (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira)	
3	Acessórios completos e isentos de sujidade.	
2	Pequena quantidade de sujidade.	

1	Presença de sujeidade nos cantos dos acessórios. Falta de material (papel higiênico, toalha e sabonete líquido).	
0	Presença de sujeidade em sua extensão e interior. Falta de material.	
D.2 APARELHOS TELEFÔNICOS		
3	Aparelho limpo e sem gordura	
2	Aparelho com pouca sujeidade no fone ou disco/teclas	
1	Presença de sujeidade na fiação, teclas e disco.	

0	Presença de sujeidade manchas e pó em fiação e no aparelho	
D.3 BEBEDOURO		
3	Isento de sujeidade. Bandeja de bebedouro limpa.	
2	Presença de sujeidade na parede (carcaça). Bandeja do bebedouro limpa.	
1	Presença de manchas antigas de sujeidade. Bandeja do bebedouro isenta de sujeidade orgânica.	
0	Presença de sujeidade orgânica e lodo.	
D.4 BOX DE BANHO		
3	Limpo e isento de manchas.	
2	Presença de manchas (gordura do sabão e água) antigas incrustadas.	
1	Presença de sujeidade nos trilhos e sujeidade nos ralos (cabelos, vassoura)	
0	Presença de lodo e sujeidade orgânica	
D.5 EXTINTORES DE INCÊNDIO E QUADROS EM GERAL		

3	Ausência de pó	
2	Presença de pouca quantidade de pó em sua superfície.	
1	Presença de grande quantidade de pó na parte superior e lateral.	
0	Presença de objetos de limpeza acondicionados inadequadamente e com sujidades.	
D.6	LAVATÓRIOS	
3	Cubas sanitárias/ louças limpas e sem manchas de sujeira.	
2	Cubas sanitárias com manchas secas de água e ou sabonete sem sujidade.	

1	Comando de registros e válvulas hidra com sujidade e pouco brilho. Isento de sujidade orgânica	
0	Presença de cabelos. Presença de crostas na superfície do ralo da pia. Presença de sujidade orgânica e lodo. Crostas na borda interna superior do vaso e no ralo da pia.	
D.7	MÓVEIS	
3	Móveis limpos.	
2	Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície.	
1	Presença de sujidades nos cantos e pés.	
0	Presença de pó e manchas em sua superfície	
D.8	PAREDES	
3	Parede isenta de sujidade.	
2	Parede isenta de sujidade orgânica; presença de sujidade em pontos localizados; presença de resquícios de material ou produto de limpeza.	

1	Parede isenta de sujidade orgânica; Presença de manchas de fita adesiva envelhecida, pó em sua extensão.	
0	Parede apresentando manchas de secreção, restos de alimentos e respingos principalmente nas áreas mais baixas da parede.	
D.9	PERSIANAS	
3	Persianas limpas.	
2	Persianas com algumas manchas.	
1	Persianas com sujidade em pontos isolados e pó.	
0	Persianas com pó e sujas.	
D.10	PIAS – CUBAS	

3	Pias isentas de sujidade.	
2	Presença de manchas secas de água e produto de limpeza.	
1	Presença de sujidade de sujidade (resto de água suja) Comando da torneira com sujidades.	
0	Pias com presença de sujidades orgânica e lodo.	
D.11	PISO	
3	Piso sem sujidades, com enceramento e com brilho.	
2	Piso com sujidades nos cantos (pó) em pequena quantidade de material sólido recente.	
1	Presença de sujidades sólidas em sua extensão (papel, ciscos); Piso com alguma sujidade orgânica.	
0	Piso com sujidade orgânica (sangue, secreção restos de alimentos pó acumulado).	

D.12 PORTA – BATENTES – MAÇANETAS		
3	Portas e maçanetas limpas sem manchas.	
2	Presença de sujidade removível na área próxima à maçaneta; Presença de pequena quantidade de sujidade (pó).	
1	Presença de sujidade removível: mão fita adesiva, pó, respingo; Presença de sujidade entre a porta e a parede.	
0	Presença de sujidade orgânica e pó.	
D.13 RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)		
3	Cesto de lixo limpo, seco, sem resquícios de matéria orgânica. Embalagem na cor correta de acordo com o resíduo gerado na área. Sacos trocados com 2/3 da capacidade de acondicionamento.	
2	Cesto de lixo limpo, seco, com alguns resquícios de matéria orgânica. Presença de saco de lixo cheio além do limite 2/3.	

1	Cesto de lixo sujo no seu interior. Molhada na parte interna, com embalagem adequada, com os resíduos transbordando.	
0	Cesto de lixo sujo. Os resíduos transbordando, respingos de matéria orgânica, embalagem errada para o tipo de resíduo gerado. Não há troca dos sacos de lixo.	
D.14 SAÍDAS DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES		
3	Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira ou outras sujidades.	
2	Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira em pontos localizados.	
1	Saídas de ar condicionado e/ou exaustores com presença de poeira, manchas e picomã na maioria dos itens vistoriados.	
0	Todas as saídas de ar condicionado e/ou exaustores apresentam poeira, manchas, picomãs, sujidades.	

D.15 TAPETES		
3	Tapete limpo.	
2	Tapete limpo com algumas sujidades sólidas.	
1	Tapete com sujidades nos cantos, adesivos (chicletes).	
0	Tapete apresentando sujidade sólida além de papéis e pó.	
D.16 TETO		
3	Teto limpo, sem sujidades.	
2	Teto limpo com sujidade em pontos isolados.	
1	Teto com presença de sujidades nos cantos próximo à parede.	
0	Teto com sujidades como picomã, matéria orgânica etc.	
D.17 VIDROS		

3	Vidros limpos. O cronograma é cumprido.	
2	Presença de discreta sujidade. O cronograma é cumprido parcialmente.	
1	Vidro limpo com sujidades nos cantos. Pó em sua extensão. O cronograma de limpeza não está sendo cumprido de acordo com a frequência estabelecida.	
0	Presença de sujidades sólidas e manchas de líquidos em sua extensão. A limpeza é deficiente. O cronograma não está sendo cumprido.	

NÚMERO DE FALTAS NO MÊS:	
CATEGORIA	QUANTIDADE

--	--

Glosa	
Pontos alcançados	% de glosa
≥ 50 Pontos	Sem Glosa
≥ 40 Pontos	1%
≥ 30 Pontos	3%
≥ 20 Pontos	5%

Total de Pontos:

1ª Assinatura da Unidade 2ª Assinatura da Unidade

Rio de Janeiro, 21 junho de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Maria da Silva, Assessor IV Limpeza e Lavanderia**, em 21/06/2023, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **54324761** e o código CRC **9500FB63**.

Referência: Processo nº SEI-080007/010865/2023

SEI nº 54324761

R. Barão de Itapagipe, 225, - Bairro Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20261-005
Telefone: - fs.rj.gov.br