

## **ANEXO VI**

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

#### **1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

Este documento define a metodologia para a avaliação dos diversos serviços contratados pela SP Urbanismo, descrevendo os critérios e as pontuações a serem empregados na fiscalização contratual. Os resultados do controle da qualidade dos serviços indicarão os cálculos para obtenção dos valores a serem faturados em conformidade com os respectivos Termos de Referência.

Note que o valor devido à Contratada, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

A adoção desses critérios assegurará ao Contratante instrumentos para avaliação e o controle efetivo da qualidade da prestação dos serviços, visando à manutenção dos padrões de funcionalidade, segurança, higiene e eficiência esperados para cada área de atuação.

#### **2. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação dos Serviços se faz por meio de análise dos seguintes aspectos, conforme a natureza de cada serviço:

- Qualidade técnica da execução das atividades contratadas;
- Cumprimento das rotinas, procedimentos e prazos estabelecidos;
- Adequação e disponibilidade de materiais, insumos, equipamentos e ferramentas;
- Qualificação, apresentação e postura dos profissionais alocados;
- Conformidade com as normas legais, regulamentares e as boas práticas de mercado, incluindo aspectos ambientais e de segurança do trabalho;
- Gestão e coordenação das equipes e processos.

Caberá ao Contratante designar o(s) fiscal(is) responsável(is) pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo os relatórios mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando os critérios específicos definidos para cada modalidade de serviço neste Anexo.

Este procedimento está vinculado ao contrato, integrando as especificações técnicas como parte das obrigações e responsabilidades do Contratante, e deverá ser efetuado periodicamente no processo de fiscalização da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que poderão conter 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.

#### **3. OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos diversos contratos de prestação de serviços da SP Urbanismo.

#### **4. REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação dos Serviços se faz por meio de pontuação em conceitos de "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim" em cada um dos itens vistoriados, que se encontram descritos a seguir, constituindo o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens

- **ÓTIMO** – Refere-se à conformidade plena e excelência na execução das atividades. Caracteriza-se pela ausência de falhas, proatividade na superação das expectativas, atendimento irrestrito e antecipado de todas as especificações e normas, e demonstração de iniciativa na resolução de problemas e melhoria contínua.
- **BOM** – Refere-se à conformidade satisfatória com os critérios estabelecidos. Pequenas falhas isoladas e pontuais podem ocorrer, mas são rapidamente corrigidas ou não comprometem a qualidade geral do serviço ou seu objetivo principal. O atendimento às especificações é consistente e adequado.
- **REGULAR** – Refere-se à conformidade insuficiente, com a presença de falhas recorrentes ou significativas. Pode haver atrasos não justificados, desvios dos padrões exigidos ou comprometimento parcial da qualidade e eficiência do serviço, requerendo intervenção frequente da fiscalização.
- **RUIM** – Refere-se à desconformidade total e falhas graves e generalizadas na execução do serviço. Caracteriza-se pela não realização de atividades essenciais, comprometimento severo da qualidade, risco à segurança, saúde ou meio ambiente, e/ou descumprimento contínuo de prazos e normas. Exige medidas corretivas urgentes.

#### **5. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

Abaixo, os itens de avaliação são especificados para cada modalidade de serviço contratado

##### **I. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E SUPERVISÃO DO FACILITIES (Conforme ANEXO I)**

Critérios de Avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
<b>Atividades de Gerenciamento e Supervisão</b>				
Planejamento e coordenação técnica-operacional dos serviços				
Controle da qualidade dos serviços executados e verificação da conformidade				
Supervisão direta das equipes operacionais e acompanhamento do desempenho				
Realização de vistorias técnicas periódicas e levantamento de não conformidades				
Controle dos estoques de insumos/materiais/equipamentos de todos os serviços				

Análise de ocorrências, proposição de soluções e gestão de problemas				
Elaboração de relatórios gerenciais, operacionais e pareceres técnicos (qualidade e prazo)				
Comunicação proativa e eficaz com a CONTRATANTE e as equipes				
Fornecimento de sistema de comunicação (celular e computador) para o Gestor de Facilities				
Fornecimento de sistema de comunicação interna (radiocomunicadores/celular) para o Gestor de Facilities e o Fiscal da CONTRATANTE.				
<b>Equipe de Trabalho</b>				
Qualificação e experiência do Gestor de Facilities (formação, experiência)				
Disponibilidade e recursos para atendimento remoto fora do horário de expediente				
Coordenação e supervisão eficaz das equipes operacionais				
Atendimento aos requisitos de uniformes e EPIs para o gestor e encarregado				

## II. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREDIAL PREVENTIVA, CORRETIVA E PREDITIVA (Conforme ANEXO II)

Critérios de Avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
<b>Postos de Trabalho e Atribuições</b>				
Quantitativo e qualificação dos postos residentes e não residentes (conforme requisitos)				
Cumprimento da jornada complementar (se aplicável, com legislação trabalhista)				
Zelo pela segurança, conservação e limpeza de equipamentos e locais de trabalho				
Adoção da melhor técnica para execução dos serviços solicitados				
Remoção de materiais, resíduos e limpeza do local após execução dos serviços				
Substituição de funcionários ausentes (férias, licença, falta, etc.) no prazo				
<b>Qualidade da Execução dos Serviços por Sistema/Área</b>				
Sistemas Elétricos e Rede Lógica: Manutenção preventiva e corretiva				

(instalações, quadros, iluminação, tomadas, rede, etc.)				
Sistemas Hidrossanitários: Manutenção preventiva e corretiva (vasos, pias, ralos, tubulações, vazamentos, caixas de gordura)				
Instalações Civis: Manutenção preventiva e corretiva (estrutura, alvenaria, esquadrias, revestimentos, pintura, painéis divisórios, forros)				
<b>Serviços Eventuais</b>				
Prontidão e execução de serviços eventuais mediante Ordem de Serviço				
Qualidade da execução dos serviços eventuais (cobertura, áreas externas, etc.)				
<b>Ferramentas, Equipamentos e Materiais</b>				
Disponibilização de ferramental e equipamentos básicos nas dependências da CONTRATANTE				
Manutenção de estoque mínimo de materiais de consumo e básicos para suprir necessidades diárias				
Adequação e qualidade dos materiais utilizados (conformidade com tabelas de custo e orçamentos)				
Reposição e manutenção de consumíveis (serras, lixas, brocas) e baterias para equipamentos				
<b>Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)</b>				
Fornecimento e uso obrigatório de uniformes padronizados e adequados (incluindo eletricistas)				
Fornecimento e uso obrigatório de EPIs com CA válido, adequados a cada função (NR-06, NR-10, NR-18, NR-35)				
Treinamentos e fiscalização quanto ao uso correto dos EPIs				

### III. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO DE ÁREAS VERDES (Conforme ANEXO III)

Critérios de Avaliação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Qualidade da Execução dos Serviços				
Capinagem, Roçada e Refilamento: Corte, eliminação de vegetação/ervas daninhas, desobstrução, altura final (máx. 0,05m) e refilamento				
Poda: Conformidade com legislação e manual técnico, remoção de galhos				

(secos, doentes), poda de condução/levantamento/contenção.				
Remoção de Resíduos/Restos Vegetais e Limpeza Geral: Destinação final correta, transporte seguro, acondicionamento, ausência de detritos/materiais após o serviço.				
<b>Execução Geral, Prazos e Segurança</b>				
Apresentação e cumprimento do cronograma detalhado de execução				
Execução dos serviços no horário estabelecido e cumprimento da periodicidade				
Utilização de telas de proteção, sinalização e isolamento adequados das áreas de trabalho				
Atendimento a situações de emergência (prazo 24h) e documentação da ocorrência (registro fotográfico, laudo, ART)				
<b>Equipe, Materiais e Insumos</b>				
Dimensionamento e qualificação da equipe (Jardineiro, Operador de motosserra, Operador de roçadeira, Ajudante)				
Fornecimento e uso obrigatório de uniformes padronizados e adequados				
Fornecimento e uso obrigatório de EPIs com CA válido (luvas, protetores, óculos, máscaras, perneiras, calçados)				
Fornecimento de ferramentas e equipamentos adequados e em bom estado				
Disponibilidade de materiais de consumo (combustíveis, limas, lâminas) em quantidade suficiente				

#### IV. SERVIÇOS DE COPEIRAGEM (Conforme ANEXO IV)

Especificações técnicas e boas práticas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Apresentação de documentos que comprovem a conformidade dos insumos e materiais (validade, procedência, higiene)				
Adoção de práticas para redução de desperdício de insumos (café, água, descartáveis)				
<b>Qualidade do Preparo e Serviço</b>				
Preparo e temperatura das bebidas (café, chá, água) e alimentos				

Disponibilidade e reabastecimento contínuo de bebidas (garrafas térmicas, jarras) nos locais indicados				
Disponibilidade e reabastecimento contínuo de insumos (açúcar, adoçante, copos descartáveis, etc.)				
Apresentação das bandejas e louças no servir (limpeza, arrumação)				
Utilização de louças e utensílios corretos (xícaras de porcelana, copos de vidro)				
Prontidão e presteza no atendimento às demandas da presidência, diretorias, reuniões e eventos				
Comunicação proativa e em tempo hábil sobre necessidade de materiais, insumos ou ocorrências				
<b>Higienização e Conservação da Copa e Utensílios</b>				
Limpeza geral da copa (piso, bancadas, pia)				
Limpeza interna e externa de eletrodomésticos (fogões, geladeiras, fornos, micro-ondas)				
Higienização adequada de louças, talheres, xícaras, garrafas e demais utensílios de copa e cozinha				
Manutenção da ordem e limpeza dos materiais e utensílios em uso e de armazenamento				
Descarte adequado de resíduos (orgânicos e recicláveis) com separação e destinação correta				
Substituição periódica de esponjas, panos e aventais, e imediata de utensílios danificados				
<b>Disponibilidade e Organização de Insumos e Materiais</b>				
Manutenção de estoque de segurança de insumos e materiais (adequação e organização)				
Armazenamento adequado de insumos (seco, limpo, arejado, separação de alimentares/limpeza)				
Controle documental de validade, lote, procedência e data de entrada de insumos alimentares				
<b>Qualificação e Postura dos Profissionais</b>				
Fluência, desenvoltura e cordialidade na comunicação				
Educação, respeito, presteza e atenção com todos os funcionários e visitantes				

Discrição e postura profissional, observando as atividades alheias ao escopo				
Assiduidade e pontualidade na cobertura dos postos de trabalho, com substituição imediata em caso de ausência				
<b>Uniforme e EPIs</b>				
Fornecimento e uso obrigatório de uniformes padronizados, limpos e adequados (camisas, calças/saias, blusa, sapato, aventais, touca)				
Uso obrigatório e visível de crachá de identificação funcional				

#### V. SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL (Conforme ANEXO V)

Qualidade da Execução dos Serviços por Ambiente e Frequência	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Banheiros/Sanitários: Limpeza e higienização diária de espelhos, pisos, bacias, assentos, pias; lavagem com saneante desinfetante; limpeza semanal de azulejos, espelhos, metais (torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras), atrás de móveis, divisórias, portas e batentes; limpeza mensal de forros, paredes, rodapés; limpeza trimestral de luminárias				
Áreas Administrativas/Escritórios e Pisos Frios: Limpeza diária de pisos (varrer, pano úmido, polir), remoção de pó de móveis, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos de janelas, aparelhos elétricos, extintores; limpeza semanal de divisórias, portas, batentes; limpeza mensal de forros, paredes, rodapés, e remoção de pó de cortinas/persianas; limpeza trimestral de luminárias.				
Áreas de Copa/Refeitório e Auditório: Manutenção de posto fixo diário de limpeza, conforme fluxo de utilização, incluindo limpeza de pisos, mesas, e demais superfícies, com atenção à higiene de áreas de manuseio de alimentos.				
Vidros Internos: Limpeza de vidros internos, espelhos, divisórias envidraçadas e janelas conforme necessidade.				

Vidros Externos: Limpeza da face interna (Quinzenal) e face externa (Trimestral) de vidros externos, com produtos antiembacantes de baixa toxicidade.				
<b>Composição e Atribuições da Equipe</b>				
Dimensionamento e alocação da mão de obra (quantitativos mínimos e suficiência para a perfeita, contínua e adequada execução dos serviços)				
Desempenho das atribuições do Auxiliar de Limpeza (limpeza de áreas internas/externas, sanitários, recolha de resíduos, operação de equipamentos, uso de EPIs)				
Desempenho das atribuições do Limpador de Vidros (limpeza de vidros em altura, remoção de manchas, uso de EPIs, zelo pela integridade de vidros e esquadrias)				
Desempenho das atribuições do Líder de Equipe (coordenação, acompanhamento, controle de frequência/disciplina, gestão de materiais/estoque, inspeções, comunicação, solução de demandas)				
<b>Gestão e Reposição de Insumos</b>				
Reposição contínua de papel higiênico, sabonete, papel toalha e demais materiais de higiene pessoal nos sanitários, mantendo-os abastecidos durante todo o horário de uso.				
Manutenção de estoque mínimo (07 dias) de todos os materiais de limpeza, higiene, equipamentos e utensílios, garantindo a reposição imediata e contínua conforme necessidade efetiva.				
<b>Qualidade de Materiais e Saneantes Domissanitários</b>				
Qualidade dos materiais de higiene pessoal fornecidos (papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido, desodorizador, coletor de absorvente, tela odorizadora, protetor para assento sanitário, gel higienizador, conforme especificações do Termo de Referência).				
Qualidade e conformidade dos saneantes domissanitários				
<b>Equipamentos e Utensílios de Limpeza</b>				
Fornecimento de equipamentos e utensílios necessários (aspirador, baldes, carrinhos, enceradeira, escadas,				

mop, rodos, vassouras, etc.) em quantidade suficiente, em perfeito estado de uso e com sistema de proteção (ex: antirruído, borrachas).				
Identificação de todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de propriedade da Contratada, mantendo-os limpos e organizados.				
<b>Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)</b>				
Fornecimento e uso obrigatório de uniformes (camisa, calça, jaqueta, sapato fechado antiderrapante) e crachá de identificação funcional				
Fornecimento e uso obrigatório de EPIs compatíveis com o risco (botas, luvas, óculos, protetores, etc.) e normas de segurança (NRs), com comprovação de entrega e treinamento				
<b>Boas Práticas Ambientais e Responsabilidades Adicionais</b>				
Adoção de medidas e equipamentos para uso racional de água (evitar desperdício, lavadoras de pressão eficientes, capacitação)				
Adoção de medidas para uso racional de energia elétrica (equipamentos eficientes, desligamento de luzes, comunicação de mau funcionamento)				
Colaboração efetiva no Programa de Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos (separação em recipientes por cor, otimização de sacos de lixo)				
Fornecimento de sistema de comunicação interna (radiocomunicadores/celular) para o Líder e Gestor de Facilities				

## 6. CRITÉRIOS DE PONTUAÇÃO

Na avaliação devem ser atribuídos ao Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

A nota a ser atribuída à Contratada será apurada da seguinte forma:

<b>Notas</b>	<b>Quantidade de itens vistoriados (a)</b>	<b>Equivalência (b)</b>	<b>Pontos Obtidos (Y = a x b)</b>
Conceito "ótimo"		x100	
Conceito "bom"		x 80	
Conceito "regular"		x 50	
Conceito "ruim"		x 30	
Total			

A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X):  $N = Y/X$ .

O resultado será o seguinte:

<b>Percentual de Liberação</b>	<b>Nota Obtida na Avaliação</b>
Liberação total da fatura	Nota maior ou igual a 90 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota maior ou igual a 70 e menor que 90 pontos
Liberação de 80% da fatura	Nota maior ou igual a 60 e menor que 70 pontos
Liberação de 65% da fatura	Nota maior ou igual a 50 e menor que 60 pontos
Liberação de 50% da fatura	Nota menor que 50 pontos

<b>Resultado do Período</b>	<b>Pontuação</b>	<b>% de liberação da fatura</b>

Fiscal do Contrato  
XXX  
Cargo