



## **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

A metodologia de avaliação da qualidade e aceite dos serviços será executada através da supervisão direta da administração e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, onde o pagamento estará vinculado ao INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS constante da metodologia de avaliação descrita abaixo.

## **METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO PARA ACEITE DOS SERVIÇOS**

### **INTRODUÇÃO**

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de limpeza hospitalar 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.

### **OBJETIVOS**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de limpeza hospitalar.

### **REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Limpeza hospitalar se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

- a - Equipamentos e Produtos e Técnica de Limpeza;
- b - Pessoal;
- c - Frequência e
- d - Inspeção dos Serviços nas Áreas
- e- Contingente

### **CRITÉRIOS**

A avaliação limita-se à atribuição, no formulário de Avaliação de Qualidade dos serviços, dos conceitos de *sim*, *não* ou *não se aplica*, onde cada item apontado como *não* deverá ser apontado um percentual a ser glosado de acordo com o grau de infração correspondente na tabela abaixo.

As ocorrências devem ser consideradas individualmente, por unidade em que o serviço está sendo prestado, e havendo reincidência do mesmo item em 2 meses consecutivos ou 3 meses alternado no ano, o percentual deverá ser aplicado em dobro.

Vide quadro abaixo:



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA EM SAÚDE  
DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL  
GERÊNCIA DE HOTELARIA EM SAÚDE

MÓDULOS	Nível da Infração	PERCENTUAL A SER APLICADO
A e B	Infração de grau 1	0,6%
C	Infração de grau 2	0,8%
D e E	Infração de grau 3	1,0%

### MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	EQUIPAMENTO, PRODUTO E TÉCNICA	A.1 - Carro 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
C	FREQÜÊNCIA	C.1–Cumprimento do cronograma e das atividades
D	INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS	D.1 – Avaliação direta nas áreas
E	CONTINGENTE	E.1 – Cumprimento da produtividade estabelecida

### CRITÉRIOS E ITENS AVALIADOS

#### MÓDULO A – EQUIPAMENTOS, PRODUTOS E TÉCNICA.

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS
<b>A.1 – CARRO DE LIMPEZA</b> O carro de limpeza está limpo, organizado, sem falta de itens padronizados e todos os componentes estão identificados.
<b>A.2 – PRODUTOS DE LIMPEZA</b> 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.
<b>A.3 – TÉCNICAS DE LIMPEZA</b> A técnica de limpeza está correta segundo as recomendações estabelecidas.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA EM SAÚDE  
DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL  
GERÊNCIA DE HOTELARIA EM SAÚDE

## MODULO B – QUALIDADE DOS PROFISSIONAIS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS
<b>B.1 – UNIFORMIDADE DA EQUIPE</b> Os serviços são executados por funcionários operacionais capacitados e em quantidades adequadas para a área. Mantém fixas as escalas dos funcionários.
<b>B.2 – APRESENTAÇÃO – UNIFORMIZAÇÃO</b> Uniformizados completamente como no descritivo. Uniformes limpos, passados e íntegros e portando identificação funcional. Os cabelos presos e utilizando gorros.
<b>B.3 – EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL</b> EPI's disponíveis para o uso e são adequados (uniformes, luvas, mascarras, gorros, calçados de segurança / botas).

## MÓDULO C – FREQUÊNCIA

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS
<b>C.1 – CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA E DAS ATIVIDADES</b> A frequência de limpeza tem ocorrido com a rotina preconizada diária, semanal, mensal. Apresenta cronograma checado, e o impresso de execução da limpeza está assinada pelo responsável da empresa e da área.

## 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 no módulo D:

ITENS VISTORIADOS E AVALIADOS NAS ÁREAS
<b>D.1 - ACESSÓRIOS SANITÁRIOS</b> (Espelhos, Toalheiro e Saboneteira) Acessórios completos e isentos de sujidade
<b>D.2 - APARELHOS TELEFÔNICOS</b> Aparelho limpo e sem gordura
<b>D.3 – BEBEDOURO</b> Isento de sujidade. Bandeja de bebedouro limpa
<b>D.4 - BOX DE BANHO</b> Limp e isento de manchas
<b>D.5 - EXTINTORES DE INCÊNDIO E QUADROS EM GERAL</b> Ausência de pó



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA EM SAÚDE  
DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL  
GERÊNCIA DE HOTELARIA EM SAÚDE

**D.6 – LAVATÓRIOS**

Cubas sanitárias/ louças limpas e sem manchas de sujeira.

**D.7 – MÓVEIS**

Móveis limpos

**D.8 – PAREDE**

Parede isenta de sujeidade

**D.9 – PERSIANAS**

Persianas limpas

**D.10 - PIAS – CUBAS**

Pias isentas de sujeidade

**D.11 – PISO**

Piso sem sujidades, com enceramento e com brilho

**D.12 - PORTA – BATENTES – MAÇANETAS**

Portas e maçanetas limpas sem manchas

**D.13 - RECIPIENTE PARA RESÍDUOS (Lixeiras)**

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

**D.14 - SAÍDAS DE AR CONDICIONADO - EXAUSTORES**

Saídas de ar condicionado e/ou exaustores isentos de poeira ou outras sujidades;

**D.15 – TAPETES**

Tapete limpo

**D.16 – TETO**

Teto limpo, sem sujidades

**D.17 – VIDROS**

Vidros limpos. O cronograma é cumprido

**D.18 – ÁREA EXTERNA**

Áreas externas limpas e serviço de roçagem dentro do cronograma.



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE  
SUBSECRETARIA DE INFRAESTRUTURA EM SAÚDE  
DIRETORIA DE APOIO OPERACIONAL  
GERÊNCIA DE HOTELARIA EM SAÚDE

**MÓDULO E - CONTINGENTE DE OPERACIONAIS ATUANDO NO PERÍODO**

Será apurado mensalmente o efetivo dos funcionários operacionais, atuando diretamente em cada Unidade, que deverá ser avaliado conforme contingente estipulado e proposto pela empresa prestadora do serviço. Em caso de descumprimento, ou de ausência de substituição deverá ser aplicado o percentual de Infração de grau 3.

**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 UTILIZADOS CASAS DECIMAIS E/OU ARREDONDAMENTOS.**