



DEPARTAMENTO NACIONAL DE OBRAS CONTRA AS SECAS.

DIRETORIA ADMINISTRATIVA

COORDENAÇÃO DE RECURSOS LOGÍSTICOS

Serviços de Atividades Gerais

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO

ORGÃO/UNIDADE: Departamento Nacional de Obras Contra as Secas

Nº CONTRATO: 005/2014

CONTRATADA: Serval Serviços e Limpeza LTDA

DATA: __/__/__.

LEGENDA PARA O GRAU DE SATISFAÇÃO

O = Ótimo

B = Bom

R = Regular

I = Insatisfatório

N = Não Aplicável

I . Rotina Diária

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	O	B	R	I	N
REMOÇÃO DO PÓ (pano úmido)	Mesas					
	Armários					
	Arquivos					
	Prateleiras					
	Persianas					
	Corrimãos					
	Peitoris					
	Caixilhos das Janelas					
	Telefones					
	Aparelhos Elétricos					
	Extintores de Incêndios					
ÁREA RESERVADA PARA FUMANTE	Lavar os cinzeiros					
CARPETES E TAPETES/CAPACHOS	Aspirar					
PISO ACARPETADO	Aspirar o pó					
BANHEIROS (Lavagem)	Pisos					
	Bacias					
	Assentos					
	Pias dos sanitários (duas vezes ao dia)					
PISOS	Varrer					
	Remover manchas					
	Lustrar pisos encerados de madeira					
	Passar pano úmido					
	Polir os balcões					
	Limpar estacionamento					
	Varrer escadaria					
COPA	Varrer rampa					
	Pano com álcool nas mesas e cadeiras antes e depois das refeições					
	Suprir os bebedouros com garrações de água					
ABASTECIMENTO DE MATERIAL	Limpeza da copa duas vezes ao dia					
	Papel toalha (copa)					
	Papel toalha (banheiros)					
	Papel higiênico					
	Detergente					
ELEVADORES	Sabonete líquido					
	Limpar piso, espelhos e teto					
LIXO	Retirar duas vezes ao dia					
	Coleta seletiva do papel para reciclagem					
	Recolher para local apropriado (reciclável)					

II. Rotina Semanal

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	O	B	R	I	N
LIMPEZA	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos					
	Limpar as divisórias e portas revestidas de fórmica					
	Limpar portas, barras e batentes pintados a óleo ou verniz sintético					
	Limpar forrações de couro, plástico em assentos e poltronas					
	Limpar e polir metais, válvulas, registros, sifões e fechaduras					
	Limpar espelhos – duas vezes na semana					
	Lustrar todo o mobiliário envernizado					
	Passar pano úmido nos telefones					
	Retirar pó e resíduos, dos quadros em geral					
	Passar flanela nos móveis					

III. Quinzenal

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	O	B	R	I	N
LIMPEZA	Limpar todos os vidros do térreo (face interna)					
	Limpar janelas e vitrais das rampas					

IV. Rotina Mensal

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	O	B	R	I	N
SUPERVISÃO	Chefe de Equipe – Proceder revisão minuciosa de todos os serviços prestados durante o mês					

V. Rotina Semestral

DESCRIÇÃO	SERVIÇOS/PROCEDIMENTOS/ESPECIFICAÇÕES	O	B	R	I	N
LIMPEZA	Limpar fachadas envidraçadas (face interna)					
	Limpar cortinas e persianas					
	Aspirar o pó e limpar calhas e luminárias					
LAVAGEM	Lavagem das áreas acarpetadas					
	Lavar pelo menos duas vezes por ano, em março e setembro, em dias em que não houver expediente na unidade, as caixas d' água dos prédios, remover a lama depositada e desinfetá-las.					
DEDETIZAÇÃO	Detetização e desratização geral do prédio					

A - NUMERO DE QUESITOS PONTUADOS, POR GRAU DE SATISFAÇÃO	O	B	R	I

B – TOTAL QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO		
---	--	--

C - PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO - POR QUESITO (*)	O	B	R	I

(*) Número de quesitos pontuados (correspondente a cada grau de satisfação) dividido por B (total de quesitos avaliados no período) = C (percentual de avaliação - por quesito)

D - PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO (**)	
Percentual mínimo de aceitação dos serviços -	%

(**) Somatória dos percentuais apurados (item C) para os graus de satisfação ÓTIMO E BOM

ESPAÇO PARA RECLAMAÇÃO OU SUGESTÃO	

Avaliador

Preposto da Contratada

Gestor do Contrato