



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

DESCRÍÇÃO	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 Varrer rampa					
COPA	Pano com álcool nas mesas e cadeiras antes e depois das refeições Suprir os bebedouros com garrafões de água Limpeza da copa duas vezes ao dia					
ABASTECIMENTO DE MATERIAL	Papel toalha (copa) Papel toalha (banheiros) Papel higiênico Detergente Sabonete líquido					
ELEVADORES	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

DESCRÍÇÃO	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					

Limpar luminárias por dentro e por fora		
Limpar forros, paredes e rodapés		
Remover manchas das paredes		
Limpar os ralos e caixas de gordura		
Limpar, engraxar, lubrificar portas, grades, caixilhos, janelas de ferro		
Limpar corrimãos (escadarias, rampas e acessos)		

LAVAGEM Lavar os balcões e os pisos vinílicos, mármore, cerâmicos, marmorite e emborrachados com detergente, encerar e lustrar
Lavar e polir pias e torneiras

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	Dedetização e desratização geral do prédio					

A - NUMERO DE QUESITOS PONTUADOS, POR GRAU DE SATISFAÇÃO

B – TOTAL QUESITOS AVALIADOS NO PERÍODO

C – PERCENTUAL DE AVALIAÇÃO - POR QUESITO (*)

(*) 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