

ÀS UNIDADES ESCOLARES INSERIDAS NO PROCESSO DE TERCERIZAÇÃO DE LIMPEZA EM AMBIENTE ESCOLAR:

Senhor (a) Diretor (a),

Orientamos:

1- Como o fiscal deve atuar:

- Conhecer o inteiro teor do Contrato, inclusive as especificações contratadas e demais características do objeto;
- Conhecer suas atribuições para o exercício das atividades de fiscalização;
- Assegurar-se do cumprimento integral das obrigações contratuais assumidas com qualidade e em respeito;
- Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, de forma a atuar na solução de eventuais problemas verificados;
- Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;
- Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que tiver dúvidas sobre a providência a ser adotada;
- Atuar em tempo hábil na solução dos problemas que porventura venham a ocorrer ao longo da execução contratual;
- O fiscal de contrato deverá sempre se reportar ao supervisor da Contratada, evitando dar ordens diretamente aos empregados da Contratada. Em qualquer comunicação que se fizer à Contratada sobre problemas na execução do contrato, deverá ser fixado um prazo para que ela possa manifestar-se.

2- Quanto aos procedimentos no acompanhamento da execução dos Serviços de Limpeza em Ambiente Escolar.

- Quaisquer ocorrências devem ser imediatamente comunicadas formalmente à supervisora da Empresa Terceirizada, buscando a resolução do problema. Não obtendo resposta da empresa, a Escola deverá comunicar o Gestor de Contrato da Diretoria de Ensino Região Leste 5;
- A Direção e demais funcionários da Unidade não poderão solicitar aos funcionários da Empresa Terceirizada serviços que não lhes competem, ou seja, que não estão previstos em contrato;
- A Unidade Escolar deve facilitar, por todos os meios, o exercício das funções da Contratada, dando-lhe acesso às instalações, promovendo o bom entendimento entre seus servidores e empregados da Contratada, bem como destinar

local para guarda dos saneantes domissanitários, materiais, equipamentos, vestiários com armários e instalações sanitárias para uso dos empregados da Contratada;

- Não compete a contratada
- Não compete ao fiscal do contrato determinar à empresa contratada, tipo e marca de produtos a serem utilizados na prestação do serviço.

- Deverão ser fornecidos, pela Unidade escolar, materiais como papel higiênico, sabonete e papel toalha, sendo indicados à Contratada, os locais (ambientes) em que deverão ser distribuídos;

- O Diretor (a) da Unidade Escolar é o responsável por assinar a planilha de avaliação da qualidade dos serviços.

3- Como proceder a avaliação dos serviços

- Considere os conceitos de pontuação abaixo como parâmetro para o desenvolvimento do relatório no mês.

- **ÓTIMO** - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujidade;
- Vidros limpos;
- Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;
- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas volume até 2/3;
- Funcionários devidamente treinados, uniformizados e utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados em quantidade suficiente;
- Carrinho de limpeza limpo e bom estado de limpeza dos utensílios, tais como cabeleiras de mopp e panos de limpeza, etc.;
- Cumprimento das especificações técnicas e das instruções socioambientais.

- **BOM** - Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como listado a seguir:

- Ocorrência de poeira em local isolado;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento;
- Ocorrência parcial de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

- **REGULAR** - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como exemplos listados a seguir:

- Ocorrência de poeira em vários locais;
- Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;

- Ocorrências por falta de reabastecimento;
- Piso sujo e molhado.
 - **RUIM** - Refere-se à desconformidade total dos critérios, como exemplos listados a seguir:
- Poeira e sujidades em salas e demais dependências;
- Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- 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's incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos;
- Descumprimento de especificações técnicas ou das instruções socioambientais que devem ser seguidas.

4- Medição dos serviços prestados

- O fiscal tem obrigatoriedade de entregar no primeiro dia útil subsequente ao da prestação dos serviços o relatório de avaliação da Qualidade dos Serviços (RAQS) à encarregada da empresa.
- O objetivo documento entregue é definir, através dos conceitos Ótimo, Bom, Regular e Ruim, o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pela Contratada, servindo de fator para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais.

*Centro de Administração, Finanças e Infraestrutura
Núcleo de Compras e Serviços 2016*