

**Manual de Utilização dos Serviços
de Limpeza e Conservação - Usuário
Campi Goiabeiras, Maruípe e Base
Oceanográfica**





Manual de Utilização dos Serviços de Limpeza da UFES – Usuário Campi Goiabeiras, Maruípe e Base Oceanográfica

Este manual descreve o processo de limpeza e conservação das áreas edificadas da UFES.



Maio de 2015

Equipe de Gestão

Reitor

Reinaldo Centoducatte

Vice-reitora

Ethel Leonor Noia Maciel

Chefe de Gabinete

Edebrande Cavalieri

Prefeito Universitário

Renato Carlos Schwab Alves

Gerente de Planejamento Físico

Renata Cerqueira do Nascimento Salvalaio

Gerente de Licitações e Contratos

Maria da Penha Ramos

Gerente de Obras

Francisco Caniçali Primo

Gerente de Manutenção Equipamentos e Edificações

Rosália Antunes Martins

Gerente de Segurança e Logística

Anival Luiz dos Santos

Subprefeitura do Campus de Maruípe

Ricardo da Silva Fanzeres

Subprefeitura do Campus de São Mateus

Erivelton Toretta Braz

Subprefeitura do Campus de Alegre

Sebastião Marcelo Laurindo



Elaborado por
Assessoria de Políticas de Gestão
Assessor de Políticas de Gestão
Marcelo Rosa Pereira

Estagiários
Fábio Magalhães Torres
Gabriel Herzog
Graciliano Alves da Costa Filho



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	6
2. ATORES ENVOLVIDOS	6
2.1. Gestor do contrato	6
2.2. Fiscal do contrato	6
2.3. Empresa	7
2.4. Usuário	7
2.5. Beneficiário	7
3. MACROPROCESSO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA (USUÁRIO).	7
4. PLANO DE LIMPEZA	10
5. PADRÃO DE DOCUMENTOS	11
6. CONTATOS PARA DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES	13
7. ANEXOS/APÊNDICES	15



1. APRESENTAÇÃO

Este manual faz parte de um conjunto de manuais que tem como objetivo geral a informação, divulgação e orientação das partes envolvidas com o macroprocesso dos serviços de limpeza desta universidade.

A finalidade específica desta versão é orientar as unidades administrativas da Ufes quanto ao uso adequado dos serviços de limpeza de forma a contribuir com a fiscalização do contrato deste tipo de serviços.

2. ATORES ENVOLVIDOS

Este manual abordará especificamente o macroprocesso de utilização dos serviços de limpeza. Este é dividido nos processos de demanda de serviços de limpeza, auxílio a fiscalização e avaliação dos serviços prestados. A utilização dos serviços envolve diretamente o usuário, a empresa e o beneficiário e indiretamente o fiscal do contrato. Estes atores são definidos abaixo.

2.1. Gestor do contrato

O gestor do contrato é aquele que deve acompanhar e gerir o contrato no âmbito administrativo e/ou político. É ele que faz o papel de ligação entre o fiscal e as autoridades superiores, dentro da Universidade, levando as possíveis ressalvas e alterações a serem feitas no contrato.

2.2. Fiscal do contrato

O fiscal do contrato é responsável por certificar o cumprimento dos serviços de acordo com os parâmetros definidos no contrato. É ele quem tem contato direto com a empresa para a demanda dos serviços solicitados ou cobrança de possíveis reclamações.



2.3. Empresa

A empresa é a organização contratada por meio de licitação para executar os serviços de limpeza. Ela deve realizar os serviços conforme a periodicidade e demais especificações do contrato assinado com a universidade.

2.4. Usuário

O usuário são unidades administrativas que recebem os serviços de limpeza em seu espaço físico. Elas são responsáveis por solicitar serviços complementares e auxiliar na fiscalização dos serviços por meio de reclamações e relatórios mensais.

Cada unidade estratégica deverá indicar um servidor para ser responsável pela interface direta com o fiscal do contrato.

2.5. Beneficiário

O beneficiário são os indivíduos da comunidade acadêmica que utilizam o ambiente físico das unidades administrativas Ufes. Eles são os principais beneficiados pelo serviço de limpeza e devem contribuir para manter o ambiente limpo e também com a fiscalização dos serviços.

3. MACROPROCESSO DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA (USUÁRIO).

A utilização dos serviços de limpeza pelas unidades administrativas acontece por meio dos processos descritos abaixo.

Macroprocesso de utilização dos serviços de limpeza.

1. Processo de demanda de serviços de limpeza



2. Processo de auxílio a fiscalização
3. Processo de avaliação dos serviços

O detalhamento de cada um desses processos é descrito nas seções à seguir.

3.1. Processo de demanda de serviços de limpeza

3.1.1. Demandar o serviço de limpeza

3.1.2. O serviço é rotineiro?

Se sim:

3.1.3. Consultar padrão no documento

3.1.4. Identificar tipo de limpeza

Se não:

3.1.5. Abrir chamado demanda conforme os chamados de reclamações.

3.1.6. Início do Processo de Abertura de Reclamações.

3.2. Processo de auxílio à fiscalização

3.2.1. Acompanhar o serviço de limpeza

3.2.2. Preencher ficha de controle de materiais

3.2.3. O serviço foi executado conforme o contrato?

Se não:

3.2.4. Enviar notificação ao fiscal do contrato

3.2.5. Início do Macroprocesso de Fiscalização do Contrato de Limpeza

Se sim:

3.3. Processo de avaliação dos serviços

3.3.1. Preencher ficha de avaliação de serviços

3.3.2. Anexar ficha de controle de materiais

3.3.3. Enviar avaliação para o fiscal

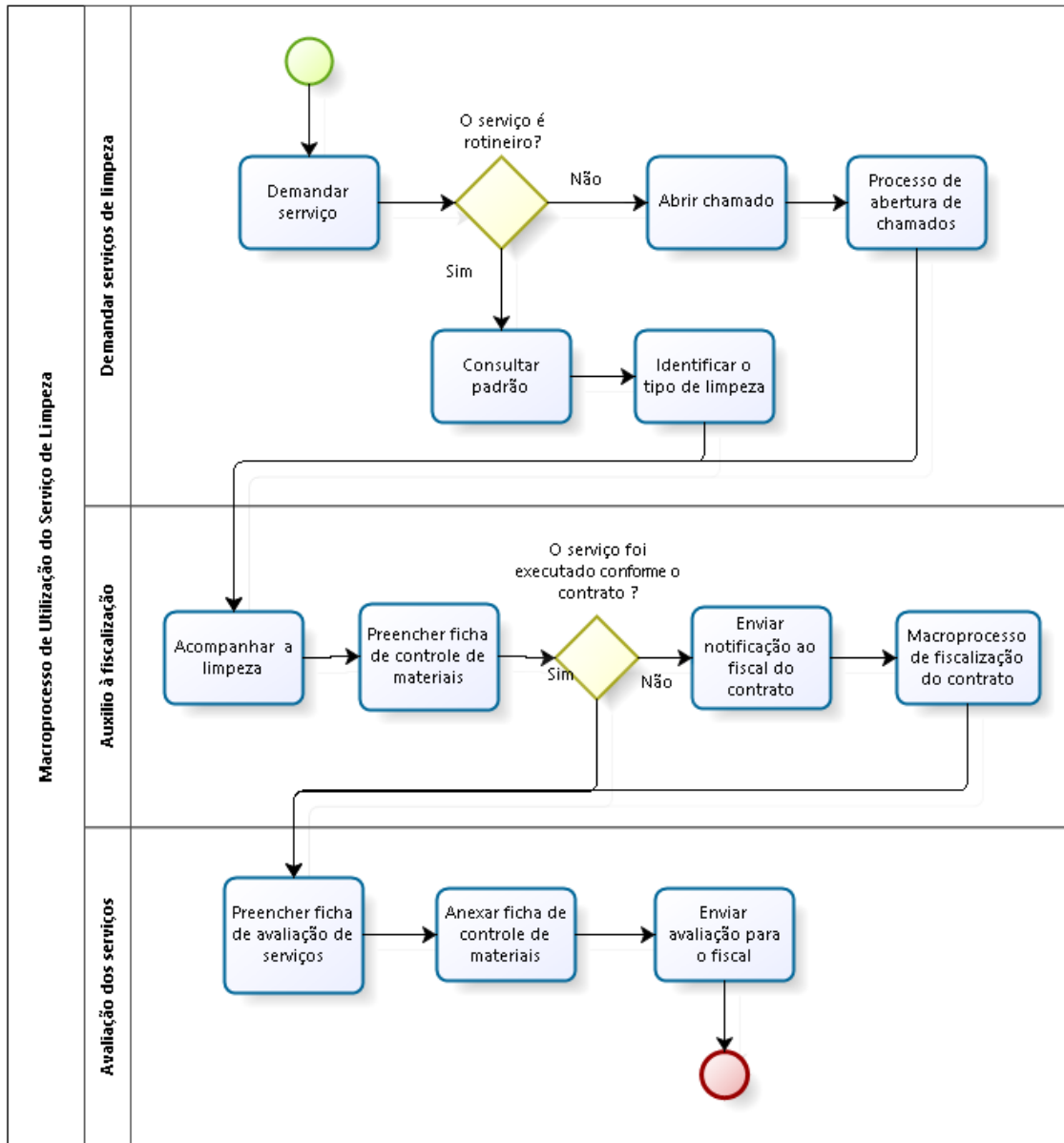


Figura 1 - Macroprocesso de utilização do serviço de limpeza e conservação.



4. PLANO DE LIMPEZA

O plano de limpeza é o plano, proposto pela empresa responsável, para a realização das rotinas de limpeza das unidades administrativas. A figura abaixo mostra o quantitativo de funcionários que será alocado para a realização dos serviços.

Na figura acima, cada círculo representa uma equipe de limpeza, e cada equipe será designada para realizar a limpeza de locais específicos na Universidade.

Os planos de limpeza estão divididos nas categorias a seguir:

- Limpeza diária
- Limpeza de banheiros
- Limpeza pesada

O detalhamento de cada um desses planos encontra-se nos quadros do Anexo 1 deste manual.

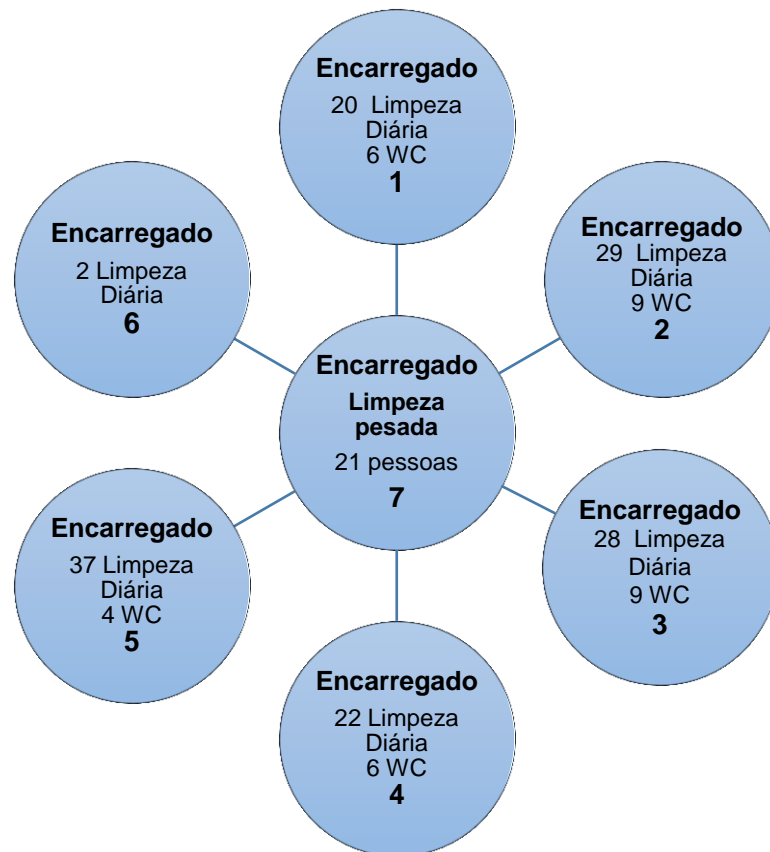


Figura 2 - Estrutura das equipes de limpeza.



5. PADRÃO DE DOCUMENTOS

A Ficha de Avaliação dos Serviços, presente abaixo, deve ser preenchida mensalmente pelo síndico de cada unidade administrativa. Ela tem o objetivo de avaliar os serviços sob as seguintes perspectivas:

- Recursos humanos empregados;
- Adequação dos serviços prestados aos planejamentos estabelecidos;
- Satisfação do usuário;
- O cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, dentre elas as seguintes.

FICHA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO					
CENTRO/PREDIO:			FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:		
PROCESSO:		CONTRATO:	MÊS/ANO:		
EMPRESA:					
COGESTOR:			MATRICULA:		
AVALIAÇÃO DOS EMPREGADOS		ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
1	ASSIDUIDADE				
2	PONTUALIDADE				
3	HIGIENE PESSOAL				
4	RELACIONAMENTO COM OS SERVIDORES				
5	TRATAMENTO DISPENSADO AO PÚBLICO QUANDO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO				
6	ASSEIO PESSOAL				
7	PRODUTIVIDADE				
8	QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO				
	SATISFAÇÃO DOS EMPREGADOS (PERGUNTAR)	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
9	CONDIÇÕES DE TRABALHO				



10	PONTUALIDADE DOS PROVENTOS, EM CASO DE INADEQUAÇÕES CITAR EM QUAL (IS):						
AVALIAÇÃO DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS			ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	
11	QUALIDADE DOS MATERIAIS						
12	QUANTIDADE DOS MATERIAIS						
13	QUALIDADE DOS EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS						
14	QUANTIDADE DOS EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS						
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA					SIM	NÃO	N/A*
15	D I Á R I A	Remover o pó dos moveis, balcões, aparelhos, persianas, peitoris, telefones, etc.					
16		Remover e limpar os capachos e tapetes					
17		Aspirar o pó do piso acarpetado; varrer, remover manchas e lustrear os pisos encerados e varrer, passar pano úmido os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados					
18		Proceder à lavagem de bacias, assentos, pias dos sanitários e limpar dos pisos dos sanitários, copas e outras áreas molhadas, duas vezes ao dia.					
19		Abastecer com papel toalha, higiênico e sabonete líquido os sanitários, quando necessário.					
20		Varrer, passar pano úmido e polir os balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados					
21		Varrer os pisos de cimento e áreas pavimentadas					
22		Limpar os elevadores					
23		Limpar os tampos das mesas e assentos dos refeitórios antes e após as refeições					
24		Retirar o lixo acondicionando-o em sacos plásticos					
25	Proceder à coleta seletiva para reciclagem, quando couber						
26	Limpar os corrimãos						
27	S E M A	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos					
28		Limpar divisórias, portas, barras e batentes					
29		Lustrar mobiliário envernizado e móveis encerados					



30	N A L	Limpar, com produto apropriado, forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas			
31		Limpar e polir todos os metais (válvulas, registros, sifões, fechaduras)			
32		Lavar os balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, marmorite e encerar e lustrar emborrachados			
33		Limpar os espelhos e quadros em geral			
34	QU INZ EN AL	Limpar todos os vidros (face interna/externa), aplicando-lhes produtos antiembaçantes			
35	M E N S A L	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora			
36		Limpar forros, paredes e rodapés e remover manchas das paredes			
37		Limpar cortinas e persianas			
38		Limpar, engraxar e lubrificar portas, grades, basculantes, caixilhos, janelas de ferro, etc.			
39	SE ME S TR AL	Lavar áreas acarpetadas			
40		Aspirar o pó e limpar calhas e luminárias			
41		Limpar fachadas envidraçadas (face externa)			
AVALIAÇÃO GERAL			SIM	NÃO	
45	Os serviços foram executados na periodicidade prevista no Contrato?				
46	Os serviços foram executados a contento?				
Observações /Justificativas/área sem limpeza (especificar local e metragem estimada)					
LOCAL		DATA	CARIMBO/ASSINATURA		

6. CONTATOS PARA DÚVIDAS E RECLAMAÇÕES

Os contatos dos fiscais para dúvidas reclamações estão listados abaixo conforme o campus de atuação de cada um.



Campus Goiabeiras e Base Oceanográfica

Américo Paiva da Cruz Filho

Ramal: 4009 2467 – Telefone Institucional: 98817 4723

E-mail: americopaivacruz@yahoo.com.br

Campus Maruípe

João Batista da Silva

Ramal: 4009 7558



7. ANEXOS/APÊNDICES

Anexo I – Descrição de Tarefas Equipe Limpeza Diária

Local	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Salas de Aula	Varrer e Passar pano Limpar Quadro Branco Passar Pano cadeiras Limpar Janelas	Varrer e Passar pano Limpar Quadro Branco Passar Pano cadeiras Limpar mesas	Varrer e Passar pano Limpar Quadro Branco Passar Pano cadeiras Limpar Luminárias Tirar Teia de Aranha	Varrer e Passar pano Limpar Quadro Branco Passar Pano cadeiras Limpar mesas	Varrer e Passar pano Limpar Quadro Branco Passar Pano cadeiras Limpar paredes Limpar Cortinas e Persianas
Secretaria	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar Janelas Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Tirar poeira Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar Luminárias Tirar Teia de Aranha Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Tirar poeira Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar paredes Limpar Cortinas e Persianas Limpar Capachos e Tapetes
ADM	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar Janelas Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Tirar poeira Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar Luminárias Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Tirar poeira Limpar Capachos e Tapetes	Varrer e Passar pano Limpar Mesas Limpar paredes Limpar Cortinas e Persianas Limpar Capachos e Tapetes



Anexo II – Descrição de Tarefas Equipe Limpeza Banheiro

Local	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Alunos	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Limpar Portas	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Limpar Portas	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes
ADM	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Limpar Portas	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Limpar Portas	Lavar Piso Lavar louças sanitárias Limpar Espelho Lavar as paredes



Anexo III – Tabela De Produtos

Local	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Salas de Aula	Limpador Geral Limpa Vidros	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso
Secretaria	Limpador Geral Limpa Vidros	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso
ADM	Limpador Geral Limpa Vidros	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso	Limpador Geral Limpa Vidros Multi Uso
Banheiros	Detergente Desincrustante	Detergente Desincrustante	Detergente Desincrustante	Detergente Desincrustante	Detergente Desincrustante



Anexo IV – Tabela De Equipamentos

Local	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Salas de Aula	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Pulverizador Pressão	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Vasculho	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Vasculho
Secretaria	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Pulverizador Pressão	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Vasculho	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela
ADM	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Pulverizador Pressão	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela Vasculho	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela	Mop Pó Mop Úmido Vice-versa Flanela



<p>BANHEIROS</p>	<p>Suporte Limpa Tudo Suporte Manual Pulverizador Pressão Fibra Uso Geral Fibra Limpeza Pesada Fibraço</p>	<p>Suporte Limpa Tudo Suporte Manual Pulverizador Pressão Fibra Uso Geral Fibra Limpeza Pesada Fibraço Vasculho</p>	<p>Suporte Limpa Tudo Suporte Manual Pulverizador Pressão Fibra Uso Geral Fibra Limpeza Pesada Fibraço</p>	<p>Suporte Limpa Tudo Suporte Manual Pulverizador Pressão Fibra Uso Geral Fibra Limpeza Pesada Fibraço Vasculho</p>	<p>Suporte Limpa Tudo Suporte Manual Pulverizador Pressão Fibra Uso Geral Fibra Limpeza Pesada Fibraço</p>
-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------