

## DESCRIÇÃO DOS ITENS DO IMR

### CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO

☞ A avaliação deve ser realizada dentro do mês (1 a 30/31). Escolher qualquer dia útil para realizar a avaliação;

☞ Evite deixar para os últimos dias do mês, pois pode acontecer do encarregado não passar pela unidade e sem o conhecimento deste, a avaliação não tem validade.

☞ A avaliação, se possível, deve ser realizada durante a execução do serviço na presença da comissão avaliadora, gestor, fiscal setorial e encarregado. Na impossibilidade, deve ser feita logo após a realização da limpeza;

☞ Importante ter o descritivo em mãos na hora da avaliação;

☞ Sempre informar o dia e horário em que foi realizado a avaliação;

☞ Para a avaliação do serviço a unidade deve:

- Sortear um ambiente interno, um sanitário, um ambiente externo e um de grande circulação.
- As lixeiras devem ser consideradas em todos os ambientes avaliados;
- Se no local sorteado houver microondas, geladeira e ou frigobar, estes também devem ser avaliados;

☞ Considerar as frequências estabelecidas para a limpeza.

- Limpeza diária;
- Limpeza semanal;
- Limpeza Quinzenal;
- Limpeza mensal;
- Limpeza Semestral;

**\*\* TODAS AS FALHAS APONTADAS, DEVERÃO SER FOTOGRAFADAS! \*\***

**A falha apontada que não for comprovada é passível de ser anulada!**

### ATENÇÃO:

Na avaliação as falhas de nível I, nível II e outras desconformidades, devem ser consideradas em todas as avaliações. Atenção na hora de classificar, pois são detalhes que diferenciam um nível do outro.

## Tipos de falhas e locais apontados no IMR

<u>TIPOS DE FALHAS DE NÍVEL I</u>	<u>LOCAL</u>	<u>DESCRIÇÃO DETALHADA</u>	<u>Na presença de falhas</u>
Falta de material de reposição nos banheiros.	<i>Por banheiro</i>	✓ Especifico de sanitário. Após certificar que a limpeza foi realizada. Considerar a falta de qualquer material que seja de banheiro. Ex: papel higiênico, papel toalha, sabonete, lixeiras... Mês a mês mudar de banheiro avaliado (masculino/feminino/sala dos professores/PNE)	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Dejetos visíveis a olho nu nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários dos banheiros.	<i>Por banheiro</i>	✓ <b>Limpeza diária</b> - Especifico de sanitário. Após certificar que a limpeza foi realizada. Considerar a presença de dejetos visíveis. Ex: papel, embalagens, resíduo de fezes, terra...	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Bancadas molhadas ou empoçadas <b>em mais de 1/3 de sua área.</b>	Por banheiro	✓ <b>Limpeza diária</b> - Especifico de sanitário. Após certificar que a limpeza foi realizada. Considerar a presença de água nas bancadas. Na dúvida quanto a área empoçada, utilize uma trena ou fita métrica	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira	✓ <b>Limpeza diária</b> - Específico de inspeção de lixeira. Considerar a lixeira em <b>todos os ambientes avaliados.</b> Entende-se transbordamento de lixeira quando ela tem mais de 2/3 do seu espaço utilizado.	❖ Descrever o local que se encontra a lixeira no IMR registrar com fotos.
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel tipo A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), <b>sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.</b>	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza diária</b> - Presença de sujeidade nas superfícies. Sempre realizar o teste do papel A4 ou outro, desde que seja possível a demonstração para registro de foto.	❖ Descrever o tipo de falha e o tipo de teste realizado no IMR e registrar com fotos.
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos <b>pisos visíveis a olho nu.</b>	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar que a limpeza foi realizada. Verificar a presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
<b>Pisos, paredes, tetos, portas, divisórias (incluindo vidros) e rodapés</b> contendo manchas grosseiras e/ou sujidades visíveis a olho nu, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar que a limpeza foi realizada. Verificar a presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Cortinas ou persianas com presença de poeira visíveis a olho nu. <b>*frequência mensal</b>	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza mensal</b> - Este é um serviço de frequência mensal. Após a realização da limpeza no local escolhido. Certifique se a limpeza está dentro da frequência estabelecida. Verificar a presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.

<p>Cortinas ou persianas contendo manchas grosseiras visíveis a olho nu. <b>*frequência semestral</b></p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p>✓ <b>Limpeza mensal</b> - Este é um serviço de frequência mensal. Após a realização da limpeza no local escolhido. Certifique se a limpeza está dentro da frequência estabelecida. Verificar a presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p><u>Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu, exceto</u> as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).</p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p>✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar que a limpeza foi realizada e que não há falhas na estrutura. Verificar a presença de poças e umidade do tipo apontado no local avaliado. Havendo falhas na estrutura, deverá ser informado por meio do formulário de manutenção.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha, somente se não houver falha na estrutura, no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras nos <b>espaços livres - Saguão / Hall/ Salão</b></p>	<p>Saguão / Hall/ Salão</p>	<p>✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar que a limpeza foi realizada. Verificar a presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu nas <b>geladeiras, micro-ondas e frigobares</b>.</p>	<p>Por geladeira, micro-ondas ou frigobar</p>	<p>✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar que a limpeza foi realizada. Verificar se o local avaliado tem a presença destes itens e avaliar a presença de sujidades do tipo apontado.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha e o local no IMR e registrar com fotos.</p>
<p>Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços. <b>Não utilização de produtos de limpeza, materiais e/ou equipamentos necessários e adequados à prestação de serviço e limpeza de determinada área que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços.</b></p>	<p>Por ocorrência.</p>	<p>✓ <b>Limpeza diária</b> – Esta é uma falha do tipo ocorrência. Deve ser apontada no IMR quando alguma limpeza, seja de frequência, diária, semanal, mensal e semestral, não foi realizada ou houve prejuízo na qualidade em virtude da falta de algum material ou equipamento que não foi entregue quando solicitado à empresa. Lembrar dos EPI's, EPC.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Vidros externos face interna com presença de sujidades, contendo manchas grosseiras visíveis a olho nu. <b>*frequência mensal</b> Vidros externos - face externa (sem risco) com presença de sujidades, contendo manchas grosseiras visíveis a olho nu. <b>*frequência bimestral</b></p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p>✓ <b>Limpeza mensal</b> – Essa é uma limpeza de frequência mensal. Considerar, somente a limpeza da face interna dos vidros.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Inobservância da frequência e rotina de limpeza  <b>Não utilização de EPI's ou utilização incorreta. Outras áreas externas com presença de detritos acumulados e inobservância da frequência estabelecida</b></p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p>✓ Considerar esta falha quando a limpeza não está sendo realizada dentro da frequência estabelecida, ou seja, as limpezas diárias não estão acontecendo diariamente; limpezas semanais não acontecem semanalmente... etc, ou o funcionário (a)limpa uma vez e não retorna para fazer a manutenção;</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>

<p>Uniformes incompletos, sujos e/ou amassados.</p> <p>A limpeza não tem ocorrido de acordo com a rotina de limpeza estabelecida.</p> <p>Existência de reclamações quanto a falta de cortesia, educação e urbanidade dos funcionários.</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

<u>TIPOS DE FALHAS DE NÍVEL II</u>	<u>LOCAL</u>	<u>DESCRIÇÃO DETALHADA</u>	<u>Na presença de falhas</u>
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas <b>visíveis a uma curta distância.</b>	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar se que a limpeza foi realizada. Verificar se há presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) <b>nas faces internas das esquadrias externas</b> , nas paredes e nas divisórias.  Poeira não grosseira visível apenas a uma curta distância nas paredes, portas e divisórias.	Por sala ou ambiente	✓ <b>Limpeza diária</b> - Após certificar se que a limpeza foi realizada. Verificar se há presença de sujidades do tipo apontado no local avaliado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Bancadas molhadas ou empoçadas <b>em até 1/3</b> de sua área. <b>Bancadas empoçadas com acúmulo de água visível.</b>	Por banheiro	✓ <b>Limpeza diária</b> - Especifico de sanitário. Após certificar se que a limpeza foi realizada. Considerar a presença de água nas bancadas. Na dúvida quanto a área empoçada, utilize uma trena ou fita métrica	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.
Espelhos com manchas ou sujidades.	Por banheiro	✓ <b>Limpeza diária</b> - Especifico de sanitário. Após certificar se que a limpeza foi realizada. Considerar a presença de sujidades do tipo apontado.	❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.

<u>OUTRAS DESCONFORMIDADE</u>	<u>LOCAL</u>	<u>DESCRIÇÃO DETALHADA</u>	<u>Na presença de falhas</u>
<p>Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, paredes e rodapés, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas cobertas.</p> <p><b>*frequência mensal</b></p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p><b><u>Limpeza mensal</u></b> – Essa é uma limpeza de frequência mensal. Considerar presença de sujeira nestes locais conforme descrito. Durante a avaliação do local, havendo presença da falha descrita, certificar que esta não ocorreu dentro do mês.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos ventiladores.</p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p><b><u>Limpeza diária</u></b> - Após certificar se que a limpeza foi realizada. Verificar se há presença de sujeiras do tipo apontado no local avaliado.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nas luminárias.</p> <p><b>*frequência semestral</b></p>	<p>Por sala ou ambiente</p>	<p><b><u>Limpeza semestral</u></b> – Essa é uma limpeza que deve ocorrer a cada seis meses. Considerar presença de sujeira nestes locais conforme descrita. Durante a avaliação do local, havendo presença da falha descrita, certificar se que esta não ocorreu dentro do semestre.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>
<p>Presença de lixo e folhas decedentes visíveis a olho nu nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.</p> <p><b>Áreas externas Varrição de Passeios e Arruamentos e Áreas Externas – Pisos Pavimentados Adjacentes/Contíguos às Edificações com folhas e lixos acumulados visíveis a olho nu (frequência diária).</b></p>	<p>Por ambiente</p>	<p><b><u>Limpeza diária</u></b> - Após certificar se que a limpeza da área externa foi realizada. Verificar se há presença de lixo ou folhas decedentes. Considerar a subjetividade na hora da avaliação, pois tem época do ano em que as folhas das árvores caem o tempo todo, é algo que não pode ser controlado. Observar o modo em que as folhas estão dispostas se aparentam estarem ali por muito tempo.</p>	<p>❖ Descrever o tipo de falha no IMR registrar com fotos.</p>