

### **Anexo XV - ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL**

O Índice de Qualidade Global dos Serviços das empresas contratadas (IQG), objetiva aferir mensalmente e de modo contínuo a prestação dos serviços indivisíveis de limpeza urbana executados pelas contratadas, e é o resultado ponderado de 11 índices, quais sejam:

- 1.** Lavagem especial de equipamentos públicos (incluindo túneis, escadarias e passarelas);
  - 1.1. Limpeza e conservação de monumentos públicos;
- 2.** Manutenção, recuperação e reposição de papeleiras e outros equipamentos de recepção de resíduos;
- 3.** Varrição manual de vias e logradouros públicos;
  - 3.1. Varrição mecanizada de vias e logradouros públicos;
  - 3.2. Coleta e transporte de resíduos sólidos de varrição.
- 4.** Varrição de vias públicas durante e Pós feiras-livres, lavagem e desinfecção de vias públicas pós feiras-livres e coleta e transporte dos resíduos;
- 5.** Limpeza e desobstrução manual de bueiros e bocas de lobo e limpeza mecanizada de ramais;
- 6.** Capinação e roçada de vias, praças, canteiros centrais, alças e viadutos;
  - 6.1. Raspagem de terra e areia nas sarjetas de vias públicas e pintura de meio fio e afins;
  - 6.2. Pintura de meio-fio, postes, muros e demais elementos e Remoção de faixas e propagandas em postes, muros e demais elementos afins e pinturas dos mesmos;
  - 6.3. Remoção de animais mortos, de proprietários não identificados, de vias e logradouros públicos;
- 7.** Coleta programada e transporte de resíduos volumosos e entulhos.
- 8.** Coleta e transporte de entulho e de materiais diversos descartados em vias, logradouros e áreas públicas;

9. Operação, manutenção e remoção de resíduos dos Ecopontos;
10. Limpeza de áreas externas e internas de núcleos habitacionais de difícil acesso (favelas);
11. Equipe padrão para execução dos serviços de eventos especiais, operações de emergência e serviços diversos.

Os indicadores aferem a qualidade da prestação dos serviços indivisíveis de limpeza urbana prestados pelas contratadas de acordo com o estabelecido do contrato, especificações técnicas e plano de trabalho em vigor.

A fiscalização registrará em formulário específico durante as vistorias, a verificação da qualidade dos serviços prestados atribuindo para cada um dos serviços avaliação entre Bom, Regular ou Ruim, com pontuação variada conforme o Quadro “A”.

Conforme demonstrado a seguir, Quadro “A”:

	<b>SERVIÇO</b>	<b>bom</b>	<b>regular</b>	<b>ruim</b>
<b>1</b>	Lavagem Especial de Equipamentos Públicos (incluindo túneis, escadarias e passarelas).	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
	Limpeza e Conservação de Monumentos Públicos			
<b>2</b>	Manutenção, recuperação e reposição de papeleiras e outros equipamentos de recepção de resíduos.	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>3</b>	Varição manual de vias e logradouros públicos	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
	Varição mecanizada de vias e logradouros públicos			
	Coleta e transporte de resíduos sólidos de varrição			
<b>4</b>	Varição de vias públicas durante e Pós-feiras-livres, lavagem e desinfecção de vias públicas pós-feiras-livres e coleta e transporte dos resíduos.	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>5</b>	Limpeza e desobstrução manual de bueiros e bocas de lobo e limpeza mecanizada de ramais.	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>6</b>	Capinação e roçada de vias, praças, canteiros centrais, alças e viadutos.	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
	Raspagem de terra e areia nas sarjetas de vias públicas e pintura de meio-fio e afins			

	Pintura de meio fio, postes, muros e demais elementos e remoção de faixas e propagandas em postes, muros e demais elementos afins e pinturas dos mesmos.			
	Remoção de animais mortos, de proprietários não identificados, de vias e logradouros públicos.			
<b>7</b>	Coleta programada e transporte de resíduos volumosos e entulhos – CATA BAGULHO	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>8</b>	Coleta e transporte de entulho e de materiais diversos descartados em vias, logradouros e áreas Públicas.	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>
<b>9</b>	Operação, manutenção e remoção de resíduos dos Ecopontos.	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>10</b>	Limpeza das áreas externas e internas de núcleos habitacionais de difícil acesso (favelas)	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>11</b>	Equipe padrão para eventos especiais, operações emergenciais e serviços diversos.	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
		<b>100</b>	<b>50</b>	<b>0</b>

O Índice de Qualidade Global – IQG mensal será a média aritmética da pontuação das vistorias realizadas no mês.

O Índice de Qualidade Global - IQG estará sujeito a aplicação de multa conforme Quadro “B”, abaixo:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL - IQG					
<b>AVALIAÇÃO DO IQG</b>					
QUALIFICAÇÃO	INTERVALOS				
ÓTIMA	IQG	>=	95	<=	100
BOA	IQG	>=	80	<	95
REGULAR	IQG	>=	60	<	80
RUIM	IQG	>=	40	<	60
PÉSSIMA	IQG	>=	0	<	40
RESULTADO DO IQG		100			
AVALIAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL					
QUALIFICAÇÃO	PENALIDADE				
ÓTIMA					
BOA					
REGULAR	2 MESES SEGUIDOS MULTA DE R\$ 15.000,00				
RUIM	MULTA DE R\$ 15.000,00				
PÉSSIMA	MULTA DE R\$ 50.000,00				

Nas vistorias deverá ser observada a execução dos serviços conforme as Especificações Técnicas – Anexo I.

#### **Amostragem e Frequência:**

A cada mês deverá ser vistoriado pelo menos 25% dos distritos de cada Agrupamento.