



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

ANEXO II - A

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

UNIDADE: _____ EMPRESA: _____

NOTA FISCAL: _____ COMPETÊNCIA: _____

1. CRITÉRIOS

1.1. Na avaliação devem ser atribuídos ao formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços os conceitos “Muito Bom”, “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, equivalentes, respectivamente, aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado:

MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

- Coleta regular nos dias acordados;
- Caminhão de coleta de acordo com a legislação;
- Recolhimento total dos resíduos;
- Agendamento das coletas sendo cumprido;
- Devolução de todas as 4ª vias dos manifestos;
- Funcionários utilizando o EPI em todas as coletas.
- Contêineres em bom estado de conservação e quantidade suficiente.

BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

- Ausência de coleta em no máximo 2 (dois) dias por mês;
- Caminhão de coleta de desacordo com a legislação em 1 (uma) coleta;
- Recolhimento parcial em no máximo duas coletas por mês;
- Ausência de até 1 (uma) coleta previamente agendada;
- Devolução pendente de até 10% das 4ª vias dos manifestos;
- Funcionários sem o EPI nas coletas em até 2 (duas) coletas.
- Alguns contêineres precisando de reparo mas em quantidade suficiente.

REGULAR - Refere-se a desconformidade parcial dos critérios:

- Ausência de coleta de 3 (três) a 5 (cinco) dias por mês;
- Caminhão de coleta de desacordo com a legislação em 2 (duas) coletas;
- Recolhimento parcial de 3 (três) a 5 (cinco) coletas por mês;
- Ausência de 2 (duas) coletas previamente agendadas.
- Devolução pendente de até 20% das 4ª vias dos manifestos.
- Funcionários sem o EPI nas coletas em até 5 (cinco) coletas.
- Alguns contêineres precisando de reparo e em quantidade insuficiente.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

PÉSSIMO - Refere-se a desconformidade total dos critérios:

- Ausência de coleta em 6 (seis) ou mais dias por mês;
- Caminhão de coleta de desacordo com a legislação em 3 (três) ou mais coletas;
- Recolhimento parcial de 6 (seis) ou mais coletas por mês;
- Ausência de 3 (três) ou mais coletas previamente agendadas.
- Devolução pendente de mais de 21% das 4ª vias dos manifestos.
- Funcionários sem o EPI em mais de 5 (cinco) coletas.
- Vários contêineres precisando de reparo e em quantidade insuficiente.

CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADO EM TODOS OS ITENS:

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
03 (três) pontos	02 (dois) pontos	01 (um) ponto	0 (zero) ponto

1.2. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS AVALIADOS
A	COLETA DE RESÍDUOS	A.1. FREQUÊNCIA DA COLETA
		A.2. RECOLHIMENTO TOTAL
		A.3. CUMPRIMENTO DAS COLETAS AGENDADAS
B	CAMINHÃO	B.1. CONDIÇÕES DOS CAMINHÕES
C	MANIFESTOS	C.1. DEVOLUÇÃO DOS MANIFESTOS
D	EPI	D.1. UTILIZAÇÃO DE EPI
E	CONTÊINERES	E.1. CONDIÇÕES E QUANTITATIVO
F	INÍCIO DO CONTRATO E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS	F.1. ENTREGA DE CONTÊINERES
		F.2. ENTREGA DE DOCUMENTOS



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

2. MÓDULO A – COLETA DE RESÍDUOS

MÓDULO A	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
COLETA DE RESÍDUOS	A.1. Frequência da Coleta	Coleta regular nos dias acordados	Ausência de no máximo 2 coletas	Ausência de 3 a 5 coletas	Ausência de 6 ou mais coletas	
	A.2. Recolhimento Total	Recolhimento total dos resíduos	Recolhimento parcial em no máximo 2 coletas por mês	Recolhimento parcial de 3 a 5 coletas por mês	Recolhimento parcial em 6 ou mais coletas por mês	
	A.3. Cumprimento das Coletas Agendadas	Cumprimento de todas as coletas agendadas	Ausência de 1 coleta previamente agendada	Ausência de 2 coletas previamente agendadas	Ausência de 3 ou mais coletas previamente agendadas	
NOTA TOTAL MÓDULO A:						

3. MÓDULO B – CAMINHÕES DE TRANSPORTE

MÓDULO B	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota atribuída
CAMINHÃO	B.1. CONDIÇÕES DOS CAMINHÕES	Caminhões de coleta de acordo com a legislação.	Caminhão de coleta em desacordo com a legislação em 1 coleta.	Caminhão de coleta em desacordo com a legislação em 2 coletas.	Caminhão de coleta em desacordo com a legislação em mais de 3 coletas.	
NOTA TOTAL MÓDULO B:						

4. MÓDULO C – MANIFESTOS

MÓDULO C	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
MANIFESTOS	C.1. DEVOUÇÃO DOS MANIFESTOS	Devolução de todas as 4ª vias de manifesto.	Devolução pendente de até 10% das 4ª vias de manifesto.	Devolução pendente de até 20% das 4ª vias de manifesto	Devolução pendente de mais de 21% das 4ª vias de manifesto	
NOTA TOTAL MÓDULO C:						



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

5. MÓDULO D - UTILIZAÇÃO DE EPI

MÓDULO D	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
EPI	D.1. UTILIZAÇÃO EPI	Funcionários utilizando o EPI em todas as coletas.	Funcionários sem o EPI em até 2 coletas.	Funcionários sem o EPI em até 5 coletas.	Funcionários sem o EPI em 6 ou mais coletas.	
NOTA TOTAL MÓDULO D:						

6. MÓDULO E - CONTÊINERES

MÓDULO E	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
CONTÊINERES	E.1. CONDIÇÕES E QUANTITATIVO	Quantidade suficiente e em boas condições.	Quantidade suficiente mas até 5 (cinco) precisando de reparo)	Quantidade insuficiente e até 5 (cinco) precisando de reparo)	Quantidade insuficiente e mais de 5 (cinco) precisando de reparo)	
NOTA TOTAL MÓDULO E:						

7. MÓDULO F* – INÍCIO DO CONTRATO E ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

MÓDULO F.1	Variáveis Analisadas	6	4	2	0	Nota Atribuída
CONTÊINERES	F.1. ENTREGA DE CONTÊINERES	Entrega total de contêineres necessários à prestação do serviço em até 10 dias a contar do início do contrato.	Entrega total de contêineres necessários à prestação do serviço de 11 a 20 dias a contar do início do contrato.	Entrega total de contêineres necessários à prestação do serviço de 21 a 30 dias a contar do início do contrato.	Entrega total de contêineres necessários à prestação a partir do 31º dia a contar do início do contrato	

MÓDULO F.2	Variáveis Analisadas	3	2	1	0	Nota Atribuída
DOCUMENTOS TÉCNICOS	F.2. ENTREGA DE DOCUMENTOS (ITENS 9.11 A 9.13 DO PB)	Entrega de documentos e licenças da contratada e subcontratadas em até 5 dias a contar do início do contrato e	Entrega de documentos e licenças da contratada e subcontratadas de 6 a 10 dias a contar do início do contrato e	Entrega de documentos e licenças da contratada e subcontratadas de 11 a 15 dias a contar do início do contrato e	Entrega de documentos e licenças da contratada e subcontratadas a partir do 16º dia a contar do início do contrato e	



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

		alterações contratuais	alterações contratuais	alterações contratuais	alterações contratuais	
--	--	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	--

NOTA TOTAL MÓDULO F:

***OBS: Os pontos do módulo F serão considerados apenas para o primeiro mês após o início do contrato e primeiro mês após a eventual celebração de alterações contratuais.**

8. MÉDIA GERAL OBTIDA DAS AVALIAÇÕES DAS ÁREAS

Pontuação a ser obtida após a realização de cada avaliação, conforme tabela e critérios estabelecidos neste Anexo.	DE 0 A 21 ou de 0 a 30
--	------------------------

9. INTERVALOS DE PONTOS PARA LIBERAÇÃO DA FATURA:

LIBERAÇÃO DE 100% DA FATURA	DE 16 A 30 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 90% DA FATURA	DE 11 A 14 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80% DA FATURA	DE 8 A 10 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 70% DA FATURA	ABAIXO DE 7 PONTOS

9. Observações:

1ª Assinatura da Unidade

2ª Assinatura da Unidade

Assinatura da empresa