



SUMÁRIO

1	CONDIÇÕES GERAIS	2
2	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
3	ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES	2
4	MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES.....	5
5	DEFINIÇÕES 	6



Elaborado por:

Equipe da Divisão de Almoxarifado da Secretaria-Geral de Logística
(SGLOG/DIALM)



Aprovado por:

Diretor do Departamento de Patrimônio e Material da Secretaria -Geral de
Logística (SGLOG/DEPAM)



Data de Vigência:

25/06/2026

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

1 CONDIÇÕES GERAIS**1.1** Horário de atendimento:

- 2ª a 6ª feira: 24 horas;
- sábados, domingos, feriados e pontos facultativos: 7:00h às 19:00h.

2 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Infraestrutura Operacional da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DEIOP)	• Analisar os resultados da aplicação dos indicadores de desempenho; • solicitar abertura de procedimento apuratório.
Diretor da Divisão de Administração do Foro Central da Secretaria-Geral de Logística (SGLOG/DIFOR)	• Coordenar a fiscalização do serviço de limpeza; • analisar os registros de acompanhamento de execução contratual e os indicadores de desempenho.
Chefe do SELIM	• Acompanhar e fiscalizar a prestação do serviço de limpeza; • elaborar relatórios com os registros de acompanhamento de execução contratual; • elaborar os indicadores de desempenho do serviço.

3 ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DO SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

3.1 A Central de Atendimento (CA) do SELIM recebe solicitação/reclamação das UOs e/ou da equipe de fiscalização do SELIM para serviços de limpeza, conservação, jardinagem e controle de vetores.

3.1.1 Emite solicitação no FRM-SGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC). Os serviços referidos podem ser solicitados via rádio transmissor em alguns casos, visando à celeridade no atendimento.

3.1.2 Em caso de conservação e limpeza diurnas, aciona o preposto ou seus auxiliares pelo instrumento transmissor ou outro meio viável para a realização do serviço, registrando a solicitação (RAEC).

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 3.1.3** Em caso de limpeza noturna, registra a informação para que a equipe noturna do preposto execute o serviço, encaminhando o RAEC.
- 3.1.3.1** Em casos excepcionais, a solicitação prevista no RAEC pode ter a execução do serviço estendida além da data de emissão do documento, e da programação da execução inicial do serviço. Da mesma forma, também pode ser emitida RAEC com agendamento de reserva de data futura.
- 3.1.3.2** A execução dos serviços solicitados em RAECs para a equipe de limpeza noturna tem prioridade operacional de horário, devendo ocorrer no primeiro quarto de hora da jornada de trabalho diário. Após sua conclusão, a contratada comunica ao SELIM o pronto, para a realização da fiscalização.
- 3.1.3.3** Caso o serviço solicitado no item descrito acima não tenha ficado satisfatório, a equipe do SELIM solicita o retrabalho ainda em tempo hábil da mesma jornada. Se persistir a insatisfação, a execução do serviço deve ser registrada em nova RAEC, até a aceitação plena do resultado.
- 3.1.3.4** Alguns serviços programados (limpeza de carpetes e tapetes, geladeiras, vidros de janelas e divisórias) são executados de acordo com a viabilidade de agendamento do usuário.
- 3.1.3.5** No caso de limpeza de geladeiras, a execução dos serviços é precedida pelo total esvaziamento de insumos, alimentos e utensílios existentes em seu interior, por parte do solicitante e /ou usuário do equipamento.
- 3.1.4** Para controle de vetores, agenda data e horário com a UO, dando ciência à contratada, e se certifica da confirmação acerca da execução do serviço agendado, com a emissão do RAEC para a execução do serviço, não excluindo a execução do cronograma de previsão quadrimestral.
- 3.1.4.1** Nos casos de serviços de controle de vetores nos bares e copas, o local fica indisponível durante sua execução e após, até a realização de limpeza. São adotadas medidas anteriores para total esvaziamento e acesso de armários e prateleiras, com retirada de insumos, alimentos e utensílios.
- 3.1.4.2** A execução dos serviços de controle de vetores de natureza preventiva é realizada mediante acompanhamento da equipe de fiscalização após apresentação do cronograma por parte da empresa contratada.
- 3.1.4.3** Para serviços pontuais ou de reforço em controle de vetores, é emitida RAEC específica com a pertinência indicada.

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

- 3.1.4.4** Após cumprimento dos serviços de controle de vetores previstos no cronograma mencionado, a empresa contratada emite os certificados da execução desses serviços, com a identificação do uso dos materiais aplicados, datas, responsáveis, endereços dos locais contemplados e da norma vigente. Após, apresenta os documentos citados para o SELIM, para assinatura do fiscal do contrato e arquivamento.
- 3.1.5** A limpeza do interior dos armários, estantes e outros móveis é realizada mediante solicitação e agendamento do usuário, em condições de combinação com o SELIM. Se houver necessidade de remoção do mobiliário de seu lugar de origem, o usuário fica responsável por esvaziá-lo previamente, e pelo acionamento preventivo da equipe de mudança.
- 3.2** A contratada atende à UO e informa à Central de Atendimento o horário da chegada ao local solicitado para a execução do serviço, nos casos de serviços diurnos. Nestes casos, o SELIM mede o tempo máximo de 14 minutos para execução do serviço para a contratada.
- 3.3** A Central de Atendimento encaminha o RAEC para a empresa prestadora do serviço de limpeza, emitindo cópia para os auxiliares da equipe de fiscalização do SELIM da respectiva área de atuação.
- 3.4** A equipe de fiscalização do SELIM verifica o local da execução do serviço, colhendo assinatura da UO no RAEC, com a avaliação do atendimento da Central de Atendimento e da execução do serviço.
- 3.4.1** Caso o serviço executado esteja insatisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM registra a irregularidade no RAEC e a encaminha para a Central de Atendimento.
- 3.4.2** A Central de Atendimento, com base no RAEC, emite nova solicitação/reclamação no FRM-SGLOG-010-01 - Registro de Acompanhamento de Execução Contratual Serviços de Limpeza, Conservação, Jardinagem e Controle de Vetores (RAEC).
- 3.5** Caso o serviço executado esteja satisfatório, a equipe de fiscalização do SELIM encerra o atendimento e repassa o RAEC ao Núcleo do Controle e Medição (NCM) do SELIM.
- 3.6** Havendo comunicação de incidentes ou inconvenientes eventuais, manifestados e/ou verificados pelo usuário ou pela fiscalização do SELIM em decorrência de possível nexo de causalidade com o preposto e auxiliares da empresa prestadora do serviço de limpeza, durante a execução das atividades, é preenchido FRM-SGLOG- 010-04 - Registro de Ocorrências (RO), permitindo apurar os fatos, monitorar as ocorrências e a frequência com que acontecem para tomada de medidas gerenciais.

**CICLO DE ATENDIMENTO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA,
CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES**

3.7 O FRM-SGLOG-010-04 - Registro de Ocorrências é arquivado, após o atendimento da ocorrência.

4 MONITORAR O SERVIÇO DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO, JARDINAGEM E CONTROLE DE VETORES

4.1 O Núcleo Central de Medição (NCM) do SELIM recebe e processa os dados de todos RAEC emitidos no mês corrente e gera relatórios de medição qualitativa e quantitativa.

4.2 NCM envia o relatório mensal ao fiscal do contrato para análise, e à DIFOR para ciência.

4.3 Verificadas inconformidades com o contrato, o fiscal informa à DIFOR e ao gestor do contrato propondo ações saneadoras.

4.3.1 DIFOR previne a contratada sobre as inconformidades do serviço e determina que a contratada regularize a execução do contrato, sem prejuízo de outras providências.

4.3.2 DIFOR informa ao Departamento de Contratos e Atos Negociais, da Secretaria-Geral de Contratos e Licitações (SGCOL/DECAN) as inconformidades da execução do contrato para fins de registro, encaminhando as informações para conhecimento do DEIOP.

4.4 SELIM arquiva relatório, os RAECs e os ROs.

4.5 São realizadas, conforme orientação da RAD-PJERJ-010, pesquisas de satisfação dos usuários nas unidades organizacionais, por meio do FRM-SGLOG- 010-03 – Pesquisa de Satisfação do Usuário – Limpeza e Conservação.

5 DEFINIÇÕES



TERMO	DEFINIÇÃO
Central de Atendimento (CA) do SELIM	Setor responsável pelo atendimento ao usuário e pelo registro das solicitações do serviço de limpeza.
Fiscal de contrato	Servidor designado, conforme definido na RAD- SGCOL-005 - Ciclo de Formação e Execução de Contratos Administrativos de Prestação de Serviços, para executar operacionalmente as ações de acompanhamento físico, controle e fiscalização de contratos. É o “agente de campo” do contrato, que desempenha o papel de “representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Fiscalização	Servidores e auxiliares incumbidos de verificar a conformidade do serviço prestado, com os requisitos contratados, assistindo e subsidiando o fiscal do contrato de acordo com o art.67 da Lei Federal nº 8.666/93.
Preposto	Representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal do contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.