



Ministério da Saúde  
FIOCRUZ  
Fundação Oswaldo Cruz  
Brasília



Agência Nacional  
de Vigilância Sanitária

[www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

**FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ  
DIRETORIA REGIONAL DE BRASÍLIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE COLETIVA  
ESPECIALIZAÇÃO EM VIGILÂNCIA SANITÁRIA**

**NÚBIA CRISTINA PEREIRA NISHIOKA  
MARIA DE FÁTIMA DE JESUS BATISTA NAVES**

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA EM  
BRASÍLIA - DF**

**Brasília - DF**

**2008**

**NÚBIA CRISTINA PEREIRA NISHIOKA  
MARIA DE FÁTIMA DE JESUS BATISTA NAVES**

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA EM  
BRASILIA-DF**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva da Diretoria Regional de Brasília da Fundação Oswaldo Cruz como requisito para obtenção do título de Especialista em Vigilância Sanitária.

Orientadora: **Elisabeth Carmen Duarte**, Doutora.

Co-orientador: **Sérgio de Andrade Nishioka**, Doutor.

**Brasília  
2008**

N722a NISHIOKA, Núbia Cristina Pereira  
Avaliação do serviço de limpeza na sede da Anvisa em  
Brasília-DF / Núbia Cristina Pereira Nishioka; Maria de Fátima  
de Jesus Batista Naves — Brasília: [s.n], 2008.  
64 f.

Monografia (Especialização em Vigilância Sanitária) –  
Programa de Pós-graduação em Saúde Coletiva, Diretoria  
Regional de Brasília, 2008.

1. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2. Controle de  
Qualidade. 3. Serviço de Limpeza. 4. Serviços Terceirizados. 5.  
Vigilância Sanitária. I. Título.

**CDD: 614.40981**

**NÚBIA CRISTINA PEREIRA NISHIOKA  
MARIA DE FÁTIMA DE JESUS BATISTA NAVES**

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA EM  
BRASILIA-DF**

Este Projeto de Pesquisa foi julgado e aprovado para obtenção do grau de **Especialista em Vigilância Sanitária no Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva** da Diretoria Regional de Brasília da Fundação Oswaldo Cruz.

**Brasília, 5 de junho de 2009**

**BANCA EXAMINADORA**

---

Professora **Elisabeth Carmen Duarte**,  
Doutora  
Universidade de Brasília  
Orientadora

---

Professora **Leila Garcia Posenato**,  
Doutora  
Fundação Oswaldo Cruz

---

Professor **Pedro Luiz Tauil**  
Doutor  
Universidade de Brasília

## **AGRADECIMENTOS**

Aos orientadores pelo conhecimento, consideração, disponibilidade e atenção especial.

À ANVISA pelo investimento e oportunidade de ampliação dos nossos horizontes.

À FIOCRUZ pelos os conhecimentos transmitidos e aprendizado proporcionado.

À Coordenação do Curso de Especialização pela organização e desempenho.

Aos Professores do Curso de Especialização pela disponibilidade dos saberes.

## RESUMO

NISHIOKA, Núbia e NAVES, Maria de Fátima. **Avaliação do Serviço de Limpeza na Sede da ANVISA em Brasília - DF**. 64 f. Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Vigilância Sanitária – Diretoria Regional de Brasília, Fundação Oswaldo Cruz, Brasília, 2008.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) tem como uma de suas preocupações a qualidade da limpeza de suas instalações, o que é plenamente justificado pelas atribuições conferidas à essa agência, como órgão regulador e fiscalizador nas diversas áreas que compõem a vigilância sanitária no Brasil. Essa preocupação pode ser verificada, por exemplo, na implantação de campanhas de conscientização sobre limpeza no âmbito da ANVISA. Já ocorreu uma campanha com esse objetivo em 2006 e uma nova campanha está em curso atualmente. Porém, avaliações pré-campanhas ou avaliações do impacto dessa intervenção não foram realizadas. Este projeto objetiva avaliar a adequação dos serviços de limpeza da ANVISA segundo três aspectos, a saber: 1 - avaliação normativa confrontando o executado e o previsto no contrato de terceirização com a empresa de limpeza contratada; 2 - avaliação da percepção dos usuários envolvendo servidores da ANVISA e funcionários terceirizados das outras empresas prestadoras de serviços à ANVISA; e 3 - auto-avaliação segundo a percepção dos funcionários da empresa contratada para prestar os serviços de limpeza. Esses objetivos serão alcançados por meio dos seguintes procedimentos: Objetivo 1 - Inspeção de uma amostra de três banheiros e de três salas em cada unidade sede da ANVISA. Os locais a serem inspecionados, dias e períodos do dia serão determinados de forma aleatória. Objetivo 2 - Aplicação de questionários auto-preenchidos na totalidade dos servidores da ANVISA e pessoal terceirizado da agência (via e-mail), Objetivo 3 - Aplicação de questionários auto-preenchidos na totalidade dos funcionários da empresa responsáveis pela execução da limpeza na ANVISA. Este projeto de pesquisa segue as normas brasileiras de pesquisa envolvendo seres humanos e, antes de iniciado, deverá receber aprovação de Comitê de Ética em Pesquisa. Os resultados desse projeto servirão para um diagnóstico da questão da limpeza das instalações da ANVISA, possibilitando que a informação de base seja útil para oferecer subsídios para ajustes nessa atividade, assim como para a avaliação de futuras intervenções.

**Palavras-chave:** 1. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. 2. Controle de Qualidade. 3. Serviço de Limpeza. 4. Serviços Terceirizados. 5. Vigilância Sanitária.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRALIMP - Associação Brasileira do Mercado Institucional de Limpeza

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

ANVISATENDE - Sistema eletrônico da Ouvidoria da ANVISA

CD - *Compact Disc*

CDC - *Centers for Disease Control and Prevention*

CEP - Comitê de Ética em Pesquisa

COMPRASNET - Portal de Compras do Governo Federal

CPF - Cadastro de Pessoas Físicas da Receita Federal

CONEP - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

DF - Distrito Federal

EPI - Equipamentos de Proteção Individual

EPIDATA - Programa para entrada e documentação de dados para o ambiente Windows

EPI INFO - Software de domínio público criado pelo CDC para a área da de epidemiologia

FIPE - Fundação Instituto de Pesquisa Econômica

FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz

GDF - Governo do Distrito Federal

GELOG - Gerência de Logística

GGGAF - Gerência-Geral de Gestão Administrativa, Financeira e Orçamentária

GGIMP - Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos

GGSAN - Gerência-Geral de Saneantes

GGSTO - Gerência-Geral de Sangue, outros Tecidos, Células e Órgãos

IARC - *International Agency for Research on Cancer*

IN - Instrução Normativa

ISO - *International Organization for Standardization*

MARE - Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado

MD - *Doctor of Medicine*

MPOG - Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão

OMS - Organização Mundial da Saúde

PhD - *Doctor of Philosophy*

RDC - Resolução da Diretoria Colegiada

SEPN – Setor de Edifícios Públicos Norte

SIA - Setor de Indústria e Abastecimento

SISG - Sistema de Serviços Gerais

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UnB - Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	<b>10</b>
<b>3 OBJETIVOS</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 Objetivo Geral</b> .....	<b>11</b>
<b>3.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>11</b>
<b>4 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1 Contratos e terceirização</b> .....	<b>12</b>
<b>4.2 Limpeza em estabelecimentos públicos</b> .....	<b>13</b>
<b>5 OBJETO DA AVALIAÇÃO</b> .....	<b>16</b>
<b>5.1 O contrato</b> .....	<b>16</b>
5.1.1 Conceitos .....	17
5.1.2 Área .....	18
5.1.3 Pessoal .....	18
5.1.4 Escolaridade .....	19
5.1.5 Carga Horária .....	19
5.1.6 Prestação dos Serviços .....	19
5.1.7 Materiais, produtos, máquinas e equipamentos .....	20
5.1.8 Identificação e Uniforme dos funcionários da limpeza .....	20
5.1.9 Equipamentos de Proteção e Segurança .....	21
5.1.10 Treinamento .....	21
5.1.11 Ocorrências .....	21
5.1.12 Fiscalização .....	21
<b>5.2 A percepção de usuários e executores dos serviços de limpeza</b> .....	<b>22</b>
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	<b>22</b>
<b>6.1 Procedimentos de coleta de dados</b> .....	<b>22</b>
6.1.1 Avaliação normativa .....	22
6.1.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados .....	24
6.1.2.1 Avaliação da percepção dos usuários do serviço de limpeza .....	25
6.1.2.2 Avaliação da percepção dos executores do serviço de limpeza .....	25
<b>6.2 Tratamento dos dados</b> .....	<b>27</b>
6.2.1 Avaliação normativa .....	27
6.2.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados .....	27

<b>6.3 Variáveis de interesse principal para o estudo</b> .....	<b>28</b>
6.3.1 Avaliação normativa .....	28
6.3.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados .....	28
<b>6.4 Análise estatística</b> .....	<b>29</b>
6.4.1 Avaliação normativa .....	29
6.4.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados .....	29
<b>6.5 Piloto para teste dos instrumentos</b> .....	<b>30</b>
<b>7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA</b> .....	<b>31</b>
<b>8 CRONOGRAMA</b> .....	<b>32</b>
<b>9 RECURSOS/CUSTOS</b> .....	<b>33</b>
9.1 Humanos .....	33
9.2 Materiais .....	33
<b>10 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>33</b>
<b>11 REFERÊNCIAS</b> .....	<b>35</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>39</b>
<b>APÊNDICE I: Roteiro de Inspeção</b> .....	<b>39</b>
<b>APÊNDICE II: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para usuário</b> .....	<b>45</b>
<b>APÊNDICE III: Questionário para usuário</b> .....	<b>47</b>
<b>APÊNDICE IV: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para executor</b> ..	<b>51</b>
<b>APÊNDICE V: Questionário para executor da limpeza</b> .....	<b>54</b>
<b>APÊNDICE VI: Variáveis</b> .....	<b>59</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) tem demonstrado preocupação com a limpeza de suas instalações e com a conscientização de seus funcionários a esse respeito. Em 2006, houve uma grande campanha dentro da ANVISA sobre esse tema [1], com o *slogan* "Tudo limpo, tudo certo". A Campanha contou com um mascote, o papagaio que teve o nome, Cabral, escolhido num concurso interno [2]. Esta campanha foi repetida, em 2008, na nova sede [3]. Essa Agência possui, porém, mecanismos limitados para avaliar a qualidade do serviço de limpeza executado nas suas três sedes em Brasília (Unidades I, II e SIA).

A Gerência de Logística – GELOG - da ANVISA recebe queixas formal ou informalmente sobre diversos aspectos relativos à limpeza dos prédios e de suas diferentes dependências. Tais comentários chegam ao conhecimento da GELOG principalmente por meio dos fiscais dos contratos de prestação de serviços de limpeza, mas também por meio do e-mail institucional, de telefonemas, e eventualmente da Ouvidoria (Anvisatende). Não existem, porém, estatísticas a esse respeito, pois mesmo as queixas recebidas formalmente não são tabuladas. Não obstante a ausência de dados, quem trabalha naquela gerência refere que não são raras as reclamações, embora também existam elogios (comunicação pessoal).

Levando-se em consideração ter a ANVISA o papel de regulador de produtos (medicamentos, equipamentos e materiais médico-odontológicos, cosméticos, saneantes), serviços de saúde, tecidos, células e órgãos humanos, é de se considerar que essa agência deva ser um exemplo em seguir seus próprios regulamentos no que diz respeito aos serviços que contrata e aos produtos que utiliza. Uma avaliação da qualidade dos serviços de limpeza nas sedes da ANVISA em Brasília - DF, portanto, pode ser útil no sentido de conhecer a situação e oferecer referências para se monitorar e avaliar possíveis novas intervenções que a ANVISA venha a realizar nesse sentido. Considerando que atualmente existem três unidades funcionando como sede, uma desde a criação da ANVISA (1999), outra que começou a funcionar mais tarde (2003), e uma terceira recém-instalada (final de 2007), uma comparação entre a qualidade dos serviços de limpeza nas três unidades seria de interesse, uma vez que a empresa contratada é a mesma e, também, são idênticos os parâmetros constantes dos processos de licitação que determinaram sua contratação.

A qualidade dos serviços de limpeza pode ser medida de diversas maneiras, diferentes referenciais podem ser utilizados, e a percepção dessa qualidade pode variar de acordo com quem executa/supervisiona os serviços, e com quem os utiliza [4]. Neste projeto é proposta a exploração de três dimensões ligadas à qualidade dos serviços de limpeza da ANVISA, a saber: avaliação normativa sobre o cumprimento do contrato com os serviços de limpeza, percepção dos usuários dos serviços de limpeza, e auto-avaliação mediante a percepção dos funcionários da empresa terceirizada responsável por esses serviços. Um aspecto secundário que também será abordado refere-se à utilização de saneantes, se estes são registrados pela ANVISA e se o manuseio segue as recomendações da agência.

## **2. JUSTIFICATIVA**

Existe na ANVISA uma clara percepção da importância dos serviços de limpeza dentro da Agência, tanto que a questão da limpeza já foi e está novamente sendo objeto de campanha educativa. É importante, porém, que seja feita uma mensuração de aspectos relativos à qualidade da limpeza realizada na agência, segundo as diferentes perspectivas de quem deles usufrui (servidores e terceirizados), de quem executa os serviços (os funcionários da empresa contratada) e de acordo com as normas contratuais dos serviços de limpeza. A expectativa é de que o projeto forneça elementos para um melhor planejamento e monitoramento das ações de limpeza na ANVISA.

Os contratos para serviços de limpeza, vigentes na ANVISA, licitados e celebrados em acordo com as normas editadas pelo Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, prevêm um trabalhador para cobertura de 550 m<sup>2</sup> de área interna e um trabalhador para cobertura de 1.100 m<sup>2</sup> de área externa. Entretanto, não há registros ou ferramentas que dêem conta da suficiência ou não desse parâmetro para a realização dos serviços consoantes com as exigências sanitárias e com a expectativa dos usuários e dos trabalhadores que os realizam.

Este trabalho pretende propor ferramentas para, inicialmente, viabilizar a mensuração dos serviços prestados à agência, tanto nos aspectos formais quanto da percepção dos trabalhadores, sejam eles usuários ou executores dos serviços.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Avaliar a adequação e a qualidade dos serviços de limpeza realizados em unidades da ANVISA em Brasília - DF:

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Avaliar a concordância entre as normas previstas no contrato de terceirização com a empresa prestadora de serviços de limpeza e os serviços executados na ANVISA;

Avaliar a percepção dos usuários (servidores da ANVISA e empregados de outras empresas prestadoras de serviços lotados na agência) sobre a qualidade dos serviços de limpeza prestados à ANVISA;

Avaliar a percepção dos funcionários da empresa contratada para prestar os serviços de limpeza quanto à qualidade desses serviços prestados à ANVISA (auto-avaliação).

### **4. REVISÃO DA LITERATURA**

O tema limpeza, de um modo geral, é muito pouco explorado; a literatura sobre como deve ser feita a limpeza de edifícios públicos é bastante limitada, e virtualmente não há nada escrito sobre avaliação da qualidade dessa limpeza. Há uma literatura extensa sobre padrões e técnicas de limpeza em estabelecimentos de saúde, incluindo várias regulamentações da própria ANVISA que detalham diversos aspectos sobre esse tema, ligadas à prevenção e controle das infecções hospitalares. Também existe extensa literatura a respeito da limpeza urbana. Essas informações não serão utilizadas para o propósito desse projeto por terem um foco bastante diferente do que se pretende utilizar no mesmo.

Em se tratando de salubridade e limpeza de instalações públicas administrativas, não relacionadas a estabelecimentos de saúde ou a limpeza urbana (lixo), a literatura é restrita a regulamentos e normas sobre contratação de serviços e segurança do trabalho.

Esta seção está dividida em duas partes, a primeira delas relativa a contratos e terceirização, já que o cumprimento do contrato de terceirização com a empresa que presta serviços de limpeza à ANVISA será um dos aspectos abordados por esse projeto de pesquisa, e a segunda relativa a critérios de limpeza de edifícios públicos.

#### **4.1 CONTRATOS E TERCEIRIZAÇÃO**

A contratação, visando à prestação do serviço de limpeza, deve obedecer às seguintes legislações: a) Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 [5], que regula no âmbito da Administração Pública as Licitações e Contratos Administrativos; b) Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, [6] que institui a modalidade de licitação denominada pregão para aquisição de bens e serviços comuns; c) Decreto nº. 1.094, de 23 de março de 1994, [7] que dispõe sobre o Sistema de Serviços Gerais (SISG) dos órgãos civis da Administração Federal direta, das autarquias federais e fundações públicas; d) Decreto nº. 2.271, de 07 de julho de 1997, [8] que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional; e) Instrução Normativa nº. 18, de 22 de dezembro de 1997 [9], que disciplina a contratação de serviços a serem executados de forma indireta e contínua, celebrados por órgãos ou entidades integrantes do SISG e, f) Instrução Normativa nº. 2, de 30 de abril de 2008, [10] que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não, dentre outros dispositivos legais aplicáveis à matéria.

A partir do momento em que a contratação do serviço de limpeza se dá por meio de um procedimento licitatório, passa a existir a figura da terceirização.

A terceirização consiste no “ato de transferir a responsabilidade de um serviço, ou de determinada fase da produção ou comercialização, de uma empresa para outra” (Repullo, *apud* Chilida & Coco, 2004) [11]. Constitui uma política de governo adotada com o objetivo de garantir mais eficiência e redução de custos na execução de serviços que não representam atividade-fim do Estado. Sob esta ótica, o Estado passa a executar exclusivamente as atividades finalísticas, como legislar, julgar, fiscalizar e elaborar políticas públicas. Já as atividades auxiliares devem ser fornecidas por empresas do setor privado, devidamente capacitadas e em condições financeiras e técnicas propícias ao desenvolvimento de um serviço de qualidade [12].

No caso de serviço de limpeza, a contratação via terceirização é a adotada no serviço público, pois constitui não uma atividade fim, mas uma atividade auxiliar e contínua, cuja execução pode ser delegada à iniciativa privada.

A Administração Pública para apoiar a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão ou entidade, de acordo com legislação vigente, pode contratar serviços contínuos de terceiros. Assim podem ser executadas de forma indireta (terceirização), preferencialmente, as atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações [10].

#### **4.2 LIMPEZA EM ESTABELECIMENTOS PÚBLICOS**

Os serviços de limpeza têm por fim manter adequadas condições de higiene nos locais de trabalho, banheiros, elevadores e demais dependências das instituições públicas. Locais de trabalho limpos contribuem para a salubridade e bem-estar dos trabalhadores e, em consequência disso, contribuem para que o trabalho se desenvolva de maneira produtiva (Sousa, sem data) [13]. Por se tratar de um conjunto de atividades voltadas à descontaminação microbiana e ao controle de resíduos podem, contudo, acarretar o comprometimento da saúde do trabalhador, caso haja manuseio inapropriado dos produtos de limpeza e a não utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), particularmente em determinadas tarefas mais insalubres. Um serviço de limpeza com desempenho insatisfatório pode estar também relacionado a agravos à saúde dos usuários dos serviços de limpeza.

Aspectos da limpeza de serviços públicos incluem o recolhimento do lixo, limpeza e descontaminação, condições de higiene, segurança e qualidade alimentares (que não serão abordados aqui por não se aplicarem ao caso da ANVISA no presente momento, pela inexistência de serviço de restaurante e/ou cantina), limpeza e conservação de equipamentos (quando aplicável), e higiene e saúde do pessoal. A higiene é considerada pela Comissão de Infecção Hospitalar do Instituto de Pesquisas Clínicas Evandro Chagas como elemento preponderante para a “sensação de bem-estar, segurança e conforto dos profissionais” [14].

O Ministério da Educação Português editou “Manual de utilização, manutenção e segurança dos edifícios administrativos” com objetivo de apoiar a gestão de edifícios administrativos, garantindo adequadas condições de instalação, funcionamento e segurança de

peças e bens. Marcantes nesse manual, a preocupação com a preservação da saúde e bem-estar dos usuários das instalações, condições de habitabilidade e conforto ambiental, devem nortear a manutenção e conservação dos edifícios administrativos, que devem ser “mantidos em permanente estado de limpeza e de arrumação”. Para execução dos serviços de limpeza e descontaminação correntes é recomendada a utilização de processos, equipamentos e produtos que não causem danos à saúde de quem os manuseia e de quem deles se beneficia, buscando não afetar a durabilidade dos revestimentos e a qualidade do ar interior. Remoção, manuseio, acondicionamento e descarte do lixo são orientados de modo a assegurar condições de higiene, segurança e evitar odores incômodos. Orientações específicas sobre higiene e saúde são dirigidas ao pessoal responsável pelos serviços a fim de preservar a saúde e prevenir acidentes (PORTUGAL, 2006) [15].

A influência da limpeza de rotina em suas sedes na conservação dos documentos é de particular interesse para a ANVISA, devido ao fato desta agência ainda trabalhar com processos em papel, muitos já antigos, e que têm que ser conservados por muitos anos, talvez indefinidamente. Mársico (sem data) [16], em texto sobre a conservação de livros e documentos, lista como principais fatores de degradação de material bibliográfico os internos (inerentes à própria estrutura do papel), externos (umidade, temperatura, luz, poluição atmosférica, insetos, roedores, fungos e bactérias) e ação do homem. De acordo com esse autor, a remoção da poeira deve ser feita com aspirador de pó; vassouras ou espanadores não devem ser utilizados; o pano de chão nunca deve estar molhado e particular atenção deve ser dada a restos de comida no ambiente de trabalho.

No Brasil, as empresas prestadoras de serviço na área de limpeza estão organizadas em uma associação (ABRALIMP – Associação Brasileira do Mercado Institucional de Limpeza), que inclusive publica um periódico (Higipress), e que está atenta aos regulamentos sanitários e ambientais aplicáveis ao setor (Rosa, 2008) [17].

A Secretaria de Gestão Administrativa do Distrito Federal, em Brasília, possui um Manual de normas e procedimentos administrativos que inclui um módulo sobre administração de edifícios, sendo o Capítulo VII dedicado à limpeza e conservação. Cabe aos Setores de Apoio Operacional a responsabilidade pela fiscalização e contratação de empresa especializada para execução dos serviços, que devem ocorrer sem interferir “no bom andamento dos serviços dos demais setores”. De acordo com esse regulamento “É dever de

todo servidor zelar pela conservação das instalações em geral e pela limpeza de todas as dependências, levando ao conhecimento do Setor de Apoio Operacional qualquer irregularidade constatada” (DISTRITO FEDERAL, 2003) [18].

Levando-se em conta que o serviço de limpeza envolve risco sanitário, pois, produtos usados na limpeza e na conservação de ambientes, como detergentes, descontaminantes e alvejantes, por exemplo, podem conter carga toxicológica, é necessária ação reguladora do Estado, que inclui a aprovação de normas e suas atualizações, bem como a fiscalização de sua aplicação, para garantir qualidade de produtos com menor risco toxicológico, assegurar o nível de proteção à saúde da população e prevenir agravos à saúde.

Resolução específica da ANVISA dispõe sobre os conservantes permitidos para esses produtos, sendo proibido o uso de substâncias carcinogênicas, teratogênicas e mutagênicas nas formulações de produtos saneantes (RDC nº. 184/2001) [19]. Recentemente, esta Agência editou norma (RDC nº. 35/2008) banindo o conservante formaldeído (popularmente conhecido como formol) das formulações de produtos saneantes, devido a sua reconhecida carcinogenicidade e atual classificação toxicológica pela IARC (International Agency for Research on Cancer) e estabelecendo lista de conservantes e respectivas concentrações permitidas para utilização na formulação desses produtos [20].

Em vista do risco sanitário, é importante que haja o manuseio adequado dos saneantes utilizados na conservação do ambiente de trabalho [21]. De acordo com cartilha elaborada pela ANVISA (Orientações para os consumidores de saneantes), os saneantes são importantes na limpeza de casas e de outros locais, pois eliminam sujeiras, germes e bactérias, evitando, assim, o aparecimento de doenças causadas pela falta de limpeza dos ambientes [22]. A ANVISA estabelece recomendações sobre a guarda, o manuseio e o descarte de saneantes e também o procedimento a ser seguido no caso de acidentes com estes produtos. Pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica (Fipe) elaborou um panorama do mercado formal e informal dos produtos de limpeza. Segundo o relatório, divulgado em agosto de 2001, 42,1% da água sanitária e 30,6% dos desinfetantes comercializados no País não possuem registro na ANVISA (Guia contra o consumo de produtos de limpeza ilegais é lançado) [23].

A limpeza dos prédios e instalações da Administração Pública Federal, mediante serviços contratados, tem como referência e parâmetros a Instrução Normativa editada pela

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não, “os serviços serão contratados com base na Área Física a ser limpa, estabelecendo-se uma estimativa do custo por metro quadrado, observadas a peculiaridade, a produtividade, a periodicidade e a frequência de cada tipo de serviço e das condições do local objeto da contratação” (IN MPOG nº. 2/2008) [10].

O tamanho e o tipo da área física determinam o contingente de trabalhadores para a operacionalização da limpeza e conservação. Pelos índices atuais instituídos desde 30 de abril de 2008, a produtividade de um servente (profissional que executa esses serviços) equivale à cobertura diária de uma área interna de 600m<sup>2</sup> ou de 1.200m<sup>2</sup> de área externa. Para determinação do quantitativo de profissionais responsáveis pela supervisão dos serviços (encarregado) a relação é de um encarregado para cada 30 serventes.

Os serviços de limpeza contratados pela ANVISA (Contratos nº. 27/2005 e n.º 05/2008) estão amparados nos critérios definidos na IN/MARE Nº 18/97 [9], cujos índices de produtividade de um servente equivale à cobertura diária de uma área interna de 550m<sup>2</sup> e cobertura de 1.100m<sup>2</sup> de área externa.

## **5. OBJETO DA AVALIAÇÃO**

### **5.1. O CONTRATO**

Os serviços de limpeza, conservação e higienização prestados nas dependências das três unidades da sede da ANVISA são objetos de dois contratos, frutos de licitações realizadas por meio do sítio [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br), sendo para as unidades 515 e 511 Norte o Contrato nº. 27/2005, oriundo do Pregão Eletrônico nº. 22/2005 [24], e para a unidade situada no SIA o Contrato de nº. 05/2008, resultante do Pregão Eletrônico nº. 01/2008 [25].

A especificação de como deve ser realizado cada tipo de limpeza, assim como a periodicidade dos serviços contratados, está detalhada nos Termos de Referência denominados Apêndices I dos Editais de licitação integrantes dos contratos supramencionados.

### 5.1.1 Conceitos

Para os serviços contratados são adotados os seguintes conceitos:

- a) Dependências da ANVISA compreendem toda a área interna e externa, incluindo estacionamentos e áreas adjacentes, bem como banheiros e vestiários.
- b) Serviços de limpeza, conservação e higienização abrangem o fornecimento além de pessoal qualificado, de todo material de consumo, produtos, máquinas e equipamentos.
- c) Limpeza: “é o procedimento antimicrobiano de remoção da sujidade e detritos indesejáveis que visa manter em estado de asseio os artigos, dependências, equipamentos e instalações do estabelecimento.” É a remoção de todo material estranho (sujeira, matéria orgânica) de objetos ou superfícies.
- d) Limpeza Diária: “é aquela realizada diariamente, tantas vezes quanto necessário, utilizando-se somente água e sabão.”
- e) Limpeza e Descontaminação Diária: é aquela realizada diariamente, no final do dia, utilizando-se água, sabão e descontaminante.
- f) Limpeza e Descontaminação Geral: é aquela realizada semanalmente, quinzenalmente ou mensalmente, de acordo com a rotina estabelecida, utilizando-se água, sabão e descontaminante.
- g) Descontaminação: é o processo pelo qual são eliminados todos os tipos de micro organismos na forma vegetativa, potencialmente patogênicos, mediante a aplicação de meios físicos ou químicos.
- h) Descontaminação Concorrente: é aquela realizada de acordo com a necessidade, caso haja matéria orgânica contaminante (ex.: urina, fezes, sangue, vômito, etc), utilizando-se água, sabão e desinfetante.
- i) Limpeza e Descontaminação Manual: a limpeza é realizada manualmente com a utilização de pano, esponja e escova com água, sabão e/ou descontaminante.

j) Limpeza e Descontaminação Manual - Úmido: quando é utilizado pano, esponja ou escova umedecida com água, sabão e/ou solução. Nos pisos e paredes é utilizado pano com o auxílio de rodo ou “mop”.

k) Limpeza e Descontaminação Manual - Molhado: quando é utilizada solução detergente ou descontaminante espalhado no piso, esfregando com escova ou rodo com pano, ou empurrando a solução para o ralo. É empregado somente em banheiros.

l) Limpeza e Descontaminação Mecânica: a limpeza e/ou descontaminante é realizada com a utilização de máquina com água, detergente e/ou produtos químicos (Ex.: máquina de lavagem, enceradeira, etc.).

### **5.1.2 Área**

Até a consolidação da sede da ANVISA na Capital Federal em um único endereço (SIA), três unidades localizadas em diferentes endereços (515 Norte; 511 Norte e SIA) operacionalizarão suas instalações. Na medida em que forem sendo concluídos cada um dos cinco blocos, totalidade que comporá a unidade do SIA, estes serão ocupados de forma gradativa. Atualmente já estão em funcionamento os blocos A, B e C. Concomitante à ocupação da unidade do SIA, ocorrerá a desocupação das unidades da 515 Norte e 511 Norte, com a correspondente transferência dos trabalhadores da limpeza. A previsão é de que até o primeiro semestre de 2009 esse processo esteja finalizado. Importante salientar que apesar da ocupação dos blocos A, B e C, iniciou-se apenas uma pequena desocupação do prédio da 515 Norte e nada da 511, pois, ambos os edifícios estavam comportando um número de pessoas superior ao que determinam as normas de segurança. O contrato de prestação de serviços de limpeza celebrado para a unidade do SIA contempla em seu bojo o direito à ANVISA de liberar as áreas por m<sup>2</sup> de acordo com sua necessidade. A área interna, objeto de interesse deste projeto de pesquisa, total para dimensionamento dos serviços corresponde a 32.248,21 m<sup>2</sup> que é a área da unidade do SIA quando concluída a obra, a área interna contratada para a unidade da 515 Norte é de 9.387,39 m<sup>2</sup> e de 6.135,36 m<sup>2</sup> para unidade da 511.

### **5.1.3 Pessoal**

O dimensionamento da mão-de-obra para atender à necessidade dos serviços contratados pela ANVISA é determinado por parâmetros baseados na área física a ser limpa

(IN/MARE Nº 18/97), 550 m<sup>2</sup> de área interna por servente e um encarregado para cada 30 serventes. Quando o resultado de serventes para cada tipo de área for um número não inteiro aplica-se arredondamento cuja regra é: *Nº de serventes igual ou maior que 0,5 = resultado acrescido para maior; Nº de serventes menor que 0,5 = resultado decrescido para menor.*

Em razão do tamanho da área disponibilizada, o quantitativo de pessoal em atividade na ANVISA é de 54 serventes e dois encarregados. Dos serventes, 19 prestam serviços na unidade 515 Norte; 12 na unidade 511 Norte e 23 na unidade SIA. Dos dois encarregados, um atende às unidades 515 e 511 Norte e outro à unidade do SIA.

#### **5.1.4 Escolaridade**

No Termo de Referência, documento que originou a contratação, foi exigido que os profissionais designados para a categoria de encarregado possuam, no mínimo, o segundo grau completo, para as demais categorias não há informação quanto à escolaridade mínima exigida. São colacionados, mensalmente, nos autos que compõem o processo da contratação desses serviços, todos os comprovantes de pagamento devidamente assinados pelos empregados da contratada – alocados na ANVISA – fato que leva ao raciocínio de que todos eles são alfabetizados. Em caso de substituição de algum desses funcionários por outro não alfabetizado, este não participará da pesquisa.

#### **5.1.5 Carga Horária**

A jornada é de 44 horas semanais, sendo vedado à empresa contratada ultrapassar os limites da carga horária de trabalho prevista em lei. A execução dos serviços deve atender à necessidade durante todo o horário de expediente da ANVISA e aqueles que não puderem ser realizados durante o expediente, serão realizados no período de 7 às 22 horas, devendo ser disponibilizado pela contratada o efetivo adequado ao fiel cumprimento das obrigações contratuais, e distribuído de acordo com as necessidades de serviços determinados pela fiscalização.

#### **5.1.6 Prestação dos Serviços**

a) pelos **serventes**:

Os serviços de limpeza estão sob a responsabilidade dos profissionais contratados para a categoria de serventes, obedecendo à rotina de trabalho com a frequência estipulada para cada tipo de serviço, cujas tarefas têm periodicidade que varia de quatro vezes ao dia a uma vez por semestre. Nos Termos de Referência integrantes dos contratos constam o detalhamento e a periodicidade de execução de todas as tarefas que devem ser realizadas pelos serventes na prestação dos serviços à ANVISA. Para fins deste projeto, em função da limitação do tempo de duas semanas para realização da pesquisa, serão considerados somente os serviços de execução diária, e em áreas internas das três unidades da ANVISA em conformidade com as especificações constantes dos Termos de Referência.

**b) pelos encarregados:**

Os encarregados são representantes da contratada exercendo o papel de supervisores, sendo responsáveis pela distribuição das tarefas, acompanhamento e orientação dos serviços desenvolvidos pelos serventes; a distribuição de materiais de consumo utilizados na execução dos serviços; controle e registro da assiduidade, adotando as providências necessárias à substituição dos serventes, em caso de ausência.

### **5.1.7 Materiais, produtos, máquinas e equipamentos**

Os materiais de consumo, máquinas e equipamentos deverão ser de primeira linha e fornecidos pela contratada, estando sujeitos à prévia aprovação da ANVISA. O material de limpeza e outros produtos químicos utilizados nos serviços devem ter registro vigente na ANVISA, devendo ser entregues em embalagem originais de fábrica, ou de comercialização, que não causem danos a pessoas ou a revestimentos, pisos, instalações elétricas ou hidráulicas, redes de computação, água e esgoto e todas as demais instalações existentes nas dependências da ANVISA.

### **5.1.8 Identificação e Uniforme dos funcionários da limpeza**

Sempre que circulando nas dependências da ANVISA, os funcionários deverão estar devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá (com foto atual, número do CPF e Identidade), observando e respeitando as normas internas de segurança.

### **5.1.9 Equipamentos de Proteção e Segurança**

A empresa fornecerá aos seus empregados os equipamentos de proteção individual necessários à execução dos serviços. Para limpeza de dependências sanitárias, lavagem de contêineres de lixo (orgânico) e/ou outras tarefas que exijam cuidados específicos, os profissionais deverão receber, também, impreterivelmente, luvas, máscaras, aventais plásticos e outros equipamentos necessários à segurança dos mesmos em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho 2007 – sobre Fornecimento de Equipamento de Proteção Individual - (EPI).

### **5.1.10 Treinamento**

Do contingente de serventes, dois funcionários deverão ter sido treinados, pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU/GDF, para executar a coleta, o armazenamento e o recolhimento de papéis recicláveis, de acordo com a IN/MARE nº. 06, de 03/11/95.

### **5.1.11 Ocorrências**

A empresa contratada deverá manter, no Setor de Serviços Gerais, o “Livro de Ocorrência”, onde serão realizadas pelo supervisor (encarregado) anotações diárias sobre o andamento dos trabalhos, com indicações técnicas, início e término de etapas de serviços, causas, conseqüências e datas de início e término de eventuais interrupções dos serviços, e demais assuntos que requeiram providências das partes interessadas, devendo necessariamente ser apresentado ao representante da ANVISA (fiscal), ao final de cada dia, para conhecimento e visto. Se necessário, o fiscal poderá, também, registrar informações no livro.

### **5.1.12 Fiscalização**

O acompanhamento da execução dos contratos de limpeza da ANVISA está a cargo da Gerência de Logística vinculada à Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira por meio de servidor(es) especialmente designado(s) para a tarefa fiscalização do objeto desses contratos.

## **5.2. A PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS E EXECUTORES DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA**

A percepção dos usuários e dos executores dos serviços que atuam nas três unidades da sede da ANVISA em Brasília – DF, sobre a limpeza realizada em seus locais de trabalho, será colhida em questionários específicos para cada uma dessas categorias e é detalhada na metodologia desse estudo.

## **6. METODOLOGIA**

### **6.1 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS**

#### **6.1.1 Avaliação normativa: concordância entre as normas do contrato e os serviços executados pela empresa de limpeza da ANVISA**

Os itens de verificação do cumprimento dos contratos serão limitados aos serviços investigados, ou seja, os executados nas áreas internas das três unidades da ANVISA com rotina de amplitude dia, no período de duas semanas. Serão objetos de investigação:

- a) Identificação e apresentação dos funcionários: utilização de crachás;
- b) Fardamento: utilização de uniformes;
- c) Tarefas: relação das tarefas distribuídas pelo encarregado no dia da investigação;
- d) Materiais e produtos de limpeza: relação com respectivos quantitativos dos materiais e produtos distribuídos pelo encarregado no dia da investigação;
- e) Produtos registrados na ANVISA: documentação do rótulo dos produtos de limpeza utilizados;
- f) Disponibilidade e qualidade dos produtos de higiene, dentre outros, papel higiênico, papel toalha, sabonete líquido: colher amostra quando possível ou recolher ou anotar especificações dos rótulos;

- g) Coleta, armazenamento e recolhimento de papéis recicláveis: checar quantos e quais funcionários foram treinados pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU/GDF;
- h) Equipamentos de proteção individual: utilização conforme especificações;
- i) Escala de trabalho;
- j) Assiduidade: folha de ponto;
- k) Ocorrências: checar anotações diárias;
- l) Execução dos serviços: observação *in loco* quanto à execução dos serviços em conformidade com as atribuições dos serventes, particularmente quanto as de execução no dia (quatro, duas e uma vez).

A avaliação da concordância entre as normas do contrato e os serviços executados pela empresa de limpeza da ANVISA será feita por meio de inspeção de uma amostra de conveniência quanto ao seu tamanho, três banheiros e três salas em cada unidade da ANVISA. O universo atual nas diferentes sedes é de 257 salas e 59 banheiros.

Dentro de um período de duas semanas, a cada início de manhã de dia útil, as pesquisadoras, na presença de uma testemunha que não fará parte da equipe de pesquisa, sortearão um envelope dentre dez envelopes idênticos, previamente preenchidos com um cartão, sete dos quais estarão vazios, e cada um dos restantes terá escrito o nome de uma das três unidades da ANVISA. Nos dias em que for sorteado um dos envelopes em que constar o nome de uma das unidades, esta será inspecionada; nos dias em que for sorteado um envelope vazio não haverá inspeção. Será então sorteado um dentre seis outros envelopes com cartões previamente preenchidos, nos quais constará o período do dia (três para o da manhã e três para o da tarde). A inspeção consistirá de visita às unidades sorteadas, nas quais o fiscal do contrato será contatado e irá, juntamente com duas pessoas da equipe de pesquisa, visitar três banheiros e três salas de trabalho. Estas serão sorteadas no dia da visita, a partir de uma lista previamente definida para cada uma das unidades, ainda a ser preparada. Cada banheiro e sala de trabalho sorteada será visitada seguindo a sequência do sorteio. Em cada uma dessas dependências, serão observados aspectos mencionados no contrato. Nessa mesma oportunidade, serão examinados os saneantes utilizados na limpeza, que terão seus nomes e números de registro na ANVISA anotados. Os rótulos e embalagens serão fotografados com

câmara digital. Caso se constate algum produto sem número de registro, ou cuja identificação seja passível de dúvida, deve o fato ser levado ao conhecimento da Gerência-Geral de Saneantes (GGSAN) para esclarecimentos, orientação e medidas pertinentes, e, se for o caso, registrar denúncia junto à Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos (GGIMP).

O número de dependências a ser inspecionado foi escolhido por conveniência, levando-se em conta a exequibilidade (em termos de tempo dispendido) do projeto.

O **roteiro de inspeção para avaliação da concordância entre os serviços contratados e os serviços executados** será em formato de “Check List” (Apêndice I). O roteiro será preenchido, pelas pesquisadoras, nas visitas de inspeção para registro dos dados. O roteiro contém 26 questões com possibilidade de obtenção de uma resposta dentre três possíveis: “sim” quando houver concordância entre as normas e o serviço executado; “não” quando houver discordância; e “não se aplica” quando o quesito não couber para o ambiente inspecionado.

### **6.1.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados da ANVISA e dos executores dos serviços de limpeza.**

Por qualidade, entende-se a totalidade das características de uma entidade, produto, sistema ou processo que satisfazem às necessidades dos clientes (usuários) e outras partes interessadas (ISO 9000: 2000).

Na falta de previsão ou instrumento nos contratos dos serviços de limpeza que permita ao fiscal, aos usuários e mesmo aos profissionais que o executam medir ou graduar a qualidade desses serviços, é proposta deste trabalho apresentar ferramenta que possibilite inferir o grau de satisfação em relação aos serviços prestados.

- a) Inquérito com usuários da limpeza;
- b) Inquérito com funcionários (executores dos serviços) da limpeza.

### **6.1.2.1 Avaliação da percepção dos usuários dos serviços de limpeza**

Os usuários dos serviços de limpeza da ANVISA, cerca de 1.600 profissionais, incluem os servidores da ANVISA e servidores das empresas prestadoras de serviços (serviços de apoio – nível médio; serviços de informática; serviços de copeiragem; serviços de vigilância; fornecimento de passagens aéreas, dentre outras), sediados nas três unidades da ANVISA que tenham acesso à *Internet* em suas estações de trabalho. Optou-se por procurar a informação com o universo dos profissionais que têm acesso à *Internet* em suas estações de trabalho, ao invés de uma amostra. Para a abordagem deste grupo de pessoas, será solicitado apoio da direção da ANVISA para o envio de um e-mail do gabinete do Diretor-Presidente da ANVISA para todos os servidores da própria agência e para os empregados das empresas prestadoras de serviços, convidando-os a colaborar com a pesquisa. Em seguida a esse e-mail, será enviado e-mail pelas investigadoras para cada um desses profissionais, no qual se incluirá um Folheto informativo e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE - Versão Internet, Apêndice II). Na resposta do servidor/empregado deverá constar se o mesmo aceita ou não participar da pesquisa. Caso as investigadoras não recebam resposta até sete dias após o envio dos e-mails, será enviado um segundo e-mail, lembrando o servidor/empregado a responder. Não será enviado novo lembrete, mesmo que não haja resposta a este segundo. Os servidores/empregados que concordarem em participar da pesquisa receberão o Questionário (Apêndice III) em e-mail separado, com prazo de uma semana para resposta. Caso não haja resposta, completado esse período, será enviado por uma única vez um novo e-mail como lembrete, com prazo adicional de três dias. A privacidade dos servidores/empregados será garantida aos mesmos.

### **6.1.2.2 Avaliação da percepção dos executores dos serviços de limpeza (auto-avaliação)**

A direção da empresa contratada para os serviços de limpeza nas três unidades da ANVISA será contatada sobre a realização desse projeto de pesquisa, o qual lhe será apresentado. Será pedida permissão à empresa para que ela autorize seus funcionários (54 serventes e dois encarregados), responsáveis pela limpeza das três unidades da sede da ANVISA, a responder o questionário (Apêndice V) dentro do horário de trabalho dos mesmos, desde que estejam (individualmente) de acordo. A referida empresa será contatada para ser colocada a par sobre a existência do projeto, compreender o porquê de sua realização e os benefícios que podem dela advir quanto ao bom funcionamento dos serviços de limpeza,

e para ser convidada a colaborar com o mesmo incentivando ou dando permissão a seus funcionários para que respondam o questionário dentro do horário de trabalho. A justificativa para tal é que o projeto de pesquisa é diretamente ligado à avaliação pelos funcionários da empresa de aspectos ligados à limpeza que dependem da colaboração dos usuários, assim como, em menor escala, de aspectos ligados às condições de trabalho, e que os resultados deverão fornecer dados que terão utilidade prática à empresa. Caso a empresa não autorize que o preenchimento do questionário se dê durante o horário de trabalho, existe a opção que ele possa ser feito, pelo menos parcialmente, durante o horário de almoço (o que já está previsto no Folheto informativo e Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – Apêndice IV).

Uma vez recebido o consentimento da empresa, idealmente a mesma se encarregará de avisar seus funcionários sobre a realização da pesquisa, e do fato dela estar de acordo com que os funcionários possam responder o questionário durante (ou pelo menos parcialmente durante) o horário de trabalho. Caso a empresa prefira não ter este encargo, entrar-se-á em acordo com a mesma quanto a uma alternativa aceitável para que os funcionários forneçam essa informação.

Todos os funcionários da empresa que tenham trabalhado na limpeza de uma das unidades da ANVISA pelo menos durante cinco dias nos últimos 30 dias (lista a ser fornecida pela própria empresa), serão contatados pessoalmente por um auxiliar da pesquisa, que lhes explicará do que se trata o projeto e lhes entregará o Folheto informativo e Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE: Apêndice IV). Caso o funcionário concorde em participar e assine o TCLE, o auxiliar de pesquisa lhe entregará o questionário (Apêndice V) e pedirá que o mesmo seja preenchido em seguida. Idealmente esse contato se dará uma hora antes do início do horário de almoço, quando um grupo de funcionários poderá ser reunido numa sala reservada para esse fim, receber as explicações sobre o projeto, e ter tempo para preencher o questionário. Os funcionários que optarem por não participar não estarão sujeitos a nenhuma penalidade e a empresa não será informada sobre seus nomes. Todos os questionários serão preenchidos de maneira anônima e será garantida privacidade no momento de preenchimento dos mesmos.

Optou-se por trabalhar com o universo dos funcionários alfabetizados ao invés de amostra pelo fato do número ser relativamente pequeno. O número de perguntas incluídas no

questionário e a forma preferencial de sua formulação (múltipla escolha) levou em consideração a necessidade de o questionário ser respondido num período de tempo que não excedesse 30 minutos, de manter anônimo o respondente e de permitir a inclusão de pessoas com pouca escolaridade.

## **6.2 TRATAMENTO DOS DADOS**

Para o tratamento dos dados obtidos nas inspeções utilizar-se-á o programa de domínio público (*freeware*) Epi Info, versão 6.04d, e/ou o EpiData, versão 3.0, com emprego de dupla digitação e programação de comandos de checagem para evitar erros na digitação.

O Epi Info, produzido pelo *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC) em colaboração com a Organização Mundial da Saúde (OMS), “é um programa integrado desenvolvido para uso em Epidemiologia, mas se aplica também à pesquisa biomédica em geral. Reúne aplicações de banco de dados (criação, entrada e processamento), análise estatística, geração de tabelas e gráficos e possibilita ainda algumas tarefas de programação. É usado para criar e analisar questionários de protocolos de pesquisa.” O EpiData é um programa desenvolvido para entrada e documentação de dados baseado na simplicidade do programa Epi Info para o ambiente *windows*, criado por Jens M. Lauritsen, MD. PhD, é “distribuído como *freeware* por *The EpiData Association*, Odense Dinamarca.”

### **6.2.1 Avaliação normativa: concordância entre as normas do contrato e os serviços executados pela empresa de limpeza da ANVISA**

Os dados obtidos nas inspeções serão digitados em Epidata ou Epi Info, por um auxiliar de pesquisa. As entradas terão todas as informações, por ambiente de cada unidade (Apêndice VI), armazenados em meio eletrônico. Os roteiros impressos com os dados da inspeção serão armazenados em armário fechado, sob cuidado das investigadoras, por um período de cinco anos.

### **6.2.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados da ANVISA e dos executores dos serviços de limpeza**

Os dados coletados serão entrados em Epidata ou Epi Info por um auxiliar de pesquisa. As entradas terão todas as informações exceto o nome do participante. As respostas

eletrônicas serão armazenadas por meio eletrônico, enquanto que as respostas dos questionários impressos (funcionários da empresa de limpeza) serão armazenadas em armário fechado, sob cuidado das investigadoras, por um período de cinco anos.

### **6.3. VARIÁVEIS DE INTERESSE PRINCIPAL PARA O ESTUDO**

#### **6.3.1 Avaliação normativa: concordância entre as normas do contrato e os serviços executados pela empresa de limpeza da ANVISA**

Nas inspeções de cada unidade serão observadas e registradas, por tipo de ambiente (sala ou banheiro), as práticas dos serventes na execução dos serviços de limpeza; os controles mantidos pelos supervisores sobre o pessoal, materiais, produtos e equipamentos; disponibilidade de produtos e equipamentos para os usuários e adoção de medidas e equipamentos de segurança. Os registros colhidos serão checados com as especificações contidas nos Termos de Referência dos contratos de prestação de serviços de limpeza. A comparação entre os serviços de limpeza especificados nos contratos e os registros das inspeções possibilitará identificar o grau de concordância entre os serviços executados e as normas contratuais, qualificando assim o perfil da limpeza em relação ao atendimento às normas contratuais.

#### **6.3.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados da ANVISA e dos executores dos serviços de limpeza.**

Serão coletados dados sobre a idade, etnia/cor, profissão habitual, escolaridade e local de trabalho do entrevistado (usuários – servidores da ANVISA e terceirizados, - e executores dos serviços de limpeza). Além disso, as questões abordadas sobre a percepção da limpeza do ambiente da ANVISA tanto pelos usuários – servidores da ANVISA e terceirizados - como pelos contratados da empresa de limpeza incluem as condições gerais de higiene dos banheiros, corredores e salas (tais como vaso sanitário sujo ou entupido; papéis fora das lixeiras; torneiras com defeito dentre outros); a quantidade de funcionários que executam a limpeza e a situação de higiene do setor de trabalho do entrevistado. A partir das respostas dos usuários e executores dos serviços a essas questões será possível avaliar os serviços de cada unidade da ANVISA em Brasília - DF identificando possíveis diferenças entre as unidades (Apêndice VI).

## **6.4. ANÁLISE ESTATÍSTICA**

### **6.4.1 Avaliação normativa: concordância entre as normas do contrato e os serviços executados pela empresa de limpeza da ANVISA**

A análise da concordância entre as normas contratuais e os serviços ofertados pela empresa será feita por meio da estimativa da proporção de itens atendidos pelo contrato apurada nos levantamentos da frequência das respostas concordantes e discordantes para cada uma das unidades da ANVISA: 515 Norte, 511 Norte ou SIA.

O percentual de frequências obtidas para as respostas concordantes (sim) será disposto em intervalos, e estes graduados em conceitos (ótimo, bom, regular e ruim) para qualificação dos serviços realizados. Os serviços serão considerados satisfatórios quando atenderem a pelo menos 95% das normas contratuais, parcialmente satisfatórios quando o atendimento às normas contratuais for classificado entre 80 e 94% e insatisfatório quando classificado abaixo de 80% .

Pela ausência de literatura pertinente, os pontos de corte bem como a classificação foram determinados por conveniência. Os intervalos foram pré-determinados por padrão de desempenho de grau de satisfação, considerando que o serviço de limpeza é oriundo de um contrato, cujas normas devem ser obedecidas na sua integralidade, a adequação desses pontos de corte será avaliada no projeto piloto.

As informações resultantes podem servir de subsídio e ferramenta de monitoramento, supervisão e inspeção dos contratos no estabelecimento de indicadores de cumprimento dos acordos, indicativo da necessidade de possíveis ajustes e melhoria dos termos de referência para contratação de serviços e até contribuir para a racionalização e otimização dos atuais serviços. O resultado das inspeções também poderá servir à empresa contratada na gestão e melhoria contínua dos serviços prestados.

### **6.4.2 Avaliação de percepção de servidores e terceirizados da ANVISA e dos executores dos serviços de limpeza.**

Inicialmente serão feitas tabulações de cada variável, para descrição da frequência das mesmas, expressas em proporções para as variáveis categóricas (como local de trabalho

do entrevistado), e como médias e/ou medianas para variáveis contínuas (como idade). Na seqüência serão feitos cruzamentos entre variáveis de interesse, como características dos entrevistados (vide acima) e respostas às diferentes perguntas nas diferentes sedes da ANVISA. Terá interesse a comparação das frequências das respostas às diferentes questões entre funcionários lotados nas diferentes sedes. Outra comparação de interesse será a das frequências de respostas às perguntas comuns dos dois questionários entre os usuários (servidores da ANVISA e terceirizados) e os que fazem a limpeza (funcionários da empresa de limpeza). Os testes estatísticos utilizados serão para comparação de médias (teste t de Student ou Mann-Whitney, conforme apropriado), e para comparação de proporções (teste do Chi-quadrado ou teste exato de Fisher, conforme apropriado). A análise estatística será feita com o auxílio do pacote de domínio público Epi Info, versão 6.04d.

A qualificação da limpeza nas três sedes da ANVISA pelos usuários e funcionários que a executam será dada pelo percentual de frequências obtidas nas respostas aos questionários disposto em intervalos, determinados por conveniência, e estes graduados em conceitos padrão de desempenho de grau de satisfação (ótimo, bom, regular e ruim) que permitem a dimensão final sobre os serviços prestados. A limpeza será considerada satisfatória quando atender a pelo menos 95% das expectativas de usuários e funcionários, parcialmente satisfatória quando o atendimento às expectativas for classificado entre 80 e 94% e insatisfatória quando classificado abaixo de 80%.

O resultado proporcionará informações relevantes sobre a qualidade da limpeza realizada à luz do julgamento dos profissionais que atuam na ANVISA e dos executores dos serviços de limpeza, possibilitando a reflexão sobre o tema e a construção de indicadores para aferição regular e contínua dos serviços de limpeza de modo que esses contribuam com preservação da saúde e bem estar das pessoas que circulam nas dependências da ANVISA.

## **6.5. PILOTO PARA TESTE DOS INSTRUMENTOS**

Como mecanismo de avaliação e aperfeiçoamento dos instrumentos de coleta de dados, adequação da linguagem e logística da pesquisa (tempo gasto dentre outros) será realizado um pré-teste.

## 7. ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Este estudo proposto cumprirá a Resolução n.º 196/96 do Conselho Nacional de Saúde [26]. O projeto será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) credenciado pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP). Como a ANVISA não possui CEP próprio, poderá utilizar-se do da Fundação de Ensino e Pesquisa em Ciências da Saúde / Secretaria de Saúde do Distrito Federal, ou o da Universidade de Brasília. Os executores dos serviços de limpeza e os servidores da ANVISA e terceirizados serão convidados a participar da pesquisa como explicado anteriormente. A cada um deles será entregue um folheto explicativo sobre os objetivos e os procedimentos do estudo, escrito em linguagem simples na forma de perguntas e respostas (Apêndice IV). Caso o convidado concorde em participar, deverá assinar duas vias (uma para o participante e outra para os pesquisadores) do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), anexo ao folheto explicativo, o qual também deverá ser assinado em duas vias, e só então receberá o questionário para preenchimento. No caso da entrevista aos servidores da ANVISA e empregados das outras empresas prestadoras de serviços, tanto o contato inicial como a entrevistas serão feitas via *Internet*. Para todos os participantes da pesquisa será garantida privacidade e anonimato. Apenas dados agregados serão apresentados no trabalho final. Também o nome da empresa prestadora de serviços não será divulgado em futuras publicações.

Outra questão a ser submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa é quanto à documentação dos saneantes utilizados na limpeza que terão seus nomes e números de registro na ANVISA anotados e os rótulos e embalagens fotografados com câmara digital. Em se constatando a utilização de produtos sem registro na ANVISA ou com este vencido, será o fato levado ao conhecimento da Gerência-Geral de Saneantes (GGSAN) para esclarecimentos, orientação e medidas pertinentes, e se for o caso, encaminhada denúncia a Gerência-Geral de Inspeção e Controle de Insumos, Medicamentos e Produtos (GGIMP).

## 8. CRONOGRAMA

Atividade	Semana											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Permissão da direção da ANVISA para realização da pesquisa.	X											
Permissão da empresa para que seus funcionários respondam ao questionário		X										
<i>E-mail</i> do Gabinete do Diretor-Presidente da ANVISA convidando os usuários da limpeza a colaborarem com a pesquisa.		X										
<i>E-mail</i> das investigadoras aos usuários da limpeza com Folheto informativo e TCLE		X										
Reenvio de <i>E-mail</i> das investigadoras aos usuários da limpeza lembrando da pesquisa.			X									
Recebimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.				X								
Envio do questionário aos usuários que concordarem em participar da pesquisa				X								
Lembrete sobre prazo para resposta ao questionário.					X							
Recebimento das respostas ao Questionário.					X							
Entrevista aos funcionários da limpeza.					X							
Inspeção dos serviços (concordância das normas contratuais)					X	X						
Comparação dos registros das inspeções com as especificações nos contratos .							X	X				
Tratamento dos Dados								X	X			
Análise Estatística										X	X	
Relatório											X	X

**Quadro 1:** Cronograma para realização da pesquisa

## **9. RECURSOS/CUSTOS**

### **9.1. Humanos**

Diretamente envolvidas com o trabalho as pesquisadoras e pelo menos mais um auxiliar, também servidor da ANVISA, dedicarão no mínimo uma terça parte de seu expediente diário na Agência às atividades da pesquisa no período em que esta durar. Também, será consumida pelo menos meia hora do expediente dos profissionais que responderem ao questionário.

### **9.2. Materiais**

Para realização da pesquisa é estimado o consumo de uma resma de papel ofício, impressão em preto e branco de mil páginas, 30 minutos de rede informatizada por profissional que responder ao questionário e cerca de 40 horas de recursos de rede informatizada para tratamento e análise dos dados e elaboração do relatório, cinco CDs para arquivo dos documentos, inclusive das fotos feitas em máquina digital de propriedade das pesquisadoras.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente projeto apresenta limitações dentre as quais se destaca a possibilidade de que a realização da pesquisa venha a interferir no comportamento dos trabalhadores da empresa de limpeza, com impacto na qualidade dos serviços prestados (viés de Hawthorne). Porém, a entrevista dos usuários auxiliara a avaliar essa possível mudança de comportamento.

Quanto à avaliação normativa, a inferência dos achados deste estudo para a população-alvo, pelo pequeno tamanho da amostra (três salas e três banheiros) e por ter sido uma amostragem de conveniência, deve ser feita com cuidado. Fatores que determinaram a escolha dessa pequena amostra foram a disponibilidade limitada de tempo e recursos humanos para realização deste projeto, e justamente o temor de que se fossem realizadas muitas inspeções o viés de Hawthorne poderia ser maior.

A parca literatura sobre limpeza em prédios públicos é outra limitação imposta ao trabalho, dificultando comparações e contribuições enriquecedoras. Essa frugalidade de literatura relacionada à operacionalização e melhoria de atividades auxiliares indica o pouco investimento em capacitação e valorização em áreas ditas “meio”, reforçando a idéia corrente de que essas têm menor valor ou importância frente às atividades finalísticas, especialmente nas áreas vinculadas à saúde.

A preservação da saúde, do bem-estar, da segurança e conforto dos trabalhadores deve ser o objetivo primeiro da limpeza e higienização do ambiente de trabalho, para tanto padrões de salubridade, de segurança e de habitabilidade exigidos pelos órgãos de proteção à saúde, às condições de trabalho e ao ambiente não de ser respeitados, da mesma forma que regulamentos inerentes à contratação de serviços, ao uso e aplicação de materiais, produtos e equipamentos para operacionalização da limpeza e higienização. Portanto, atender requisitos sanitários, ambientais, de segurança do trabalho e aos regulamentos que norteiam a contratação de serviços terceirizados é imperativo para a limpeza e conservação das instalações da ANVISA, entidade que tem sob sua responsabilidade a coordenação do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária.

O propósito das pesquisadoras com este trabalho é o de proporcionar ferramentas para que os serviços de limpeza possam de forma objetiva serem avaliados, possibilitando à fiscalização desses serviços a construção de indicadores para verificação da qualidade dos serviços ora prestados e o estabelecimento de parâmetros próprios para confirmar ou subsidiar modificações necessárias nos regulamentos, contribuindo assim com a melhoria das condições de trabalho na ANVISA.

Posteriormente, a partir dos resultados obtidos com a aplicação dessas ferramentas, possibilitar comparação dos serviços de limpeza realizados na agência com os regulamentos sanitários emanados pela Vigilância Sanitária.

## 11. REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Vamos arrumar a casa**. Brasília: 2006. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/limpeza/textos/310706.html>>. Acesso em: 4 jun 2008.
2. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Faça a sua parte** – Conserve os banheiros limpos. Brasília: 2008. Disponível em: <[http://intravisa/intra/s\\_divulga/noticias/2008/marco/310308\\_1.htm](http://intravisa/intra/s_divulga/noticias/2008/marco/310308_1.htm)>. Acesso em: 4 jun 2008.
3. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Tudo limpo tudo certo**. Brasília: 2006. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/hotsite/limpeza/home/index.html>>. Acesso em: 4 jun 2008.
4. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Procura-se um fiscal!** Brasília: 2006. Disponível em: <[http://www.anvisa.gov.br/hotsite/limpeza/textos/310806\\_2.html](http://www.anvisa.gov.br/hotsite/limpeza/textos/310806_2.html)>. Acesso em: 4 jun 2008.
5. BRASIL. Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o artigo nº. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública. Publicada no **Diário Oficial da União** em 22.6.1993. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8666cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8666cons.htm)>. Acesso em: 29 nov 2007.
6. BRASIL. Lei nº. 10.520, de 17 de julho de 2002. Regulamenta o artigo nº. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns. Publicada no **Diário Oficial da União** em 18.7.2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/2002/L10520.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10520.htm)>. Acesso em: 29 nov 2007.
7. BRASIL. Decreto nº. 1.094, de 23 de março de 1994. Dispõe sobre o Sistema de Serviços Gerais (SISG) dos órgãos civis da Administração Federal direta, das autarquias federais e fundações públicas. Publicado no **Diário Oficial da União** em 24.3.1994. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/Antigos/D1094.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D1094.htm)>. Acesso em: 29 nov 2007.

8. BRASIL. Decreto nº. 2.271, de 7 de julho de 1997. Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Publicado no **Diário Oficial da União** em 8.7.1997. Disponível em: <  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto/D2271.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto/D2271.htm)>. Acesso em: 14 ago 2008.
9. BRASIL. Ministério do Orçamento e Gestão. Secretaria de Estado da Administração e do Patrimônio. Instrução Normativa nº. 18, de 22 de dezembro de 1997. Publicada no **Diário Oficial da União** em 29.12.1997. Disponível em <  
[http://www.transportes.gov.br/conjur/juridica/in/IN\\_18.pdf](http://www.transportes.gov.br/conjur/juridica/in/IN_18.pdf)>. Acesso em: 5 jun 2008.
10. BRASIL. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Instrução Normativa nº. 02, de 30 de abril de 2008. Publicada no **Diário Oficial da União** em 2.5.2008. Disponível em: <  
<https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/legislacao/atoNormativoDetalhesPub.htm?id=6221>>. Acesso em: 14 ago 2008.
11. CHILLIDA, Manuela de Santana *PI*. COCCO, Maria Inês Monteiro. Saúde do trabalhador & terceirização: perfil de trabalhadores de serviço de limpeza hospitalar. São Paulo: **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v.2, n.12, dez, 2004..
12. MIOLA, Cezar. **Terceirização no Serviço Público**. Monografia distribuída no I Programa de Orientação às Administrações Públicas- PROAP, abril de 1997, p. 8. Disponível em: <<http://www.tce.rs.gov.br/artigos/pdf/terceirizacao.pdf>>. Acesso em: 5 jun 2008.
13. SOUSA, Marcos Antonio. **Limpeza: valor que não tem preço!** Disponível em: <<http://www.higipress.com.br/modulos/revistas/materia.php?codmat=131&num=49>>.
14. BRASIL. Fundação Oswaldo Cruz. Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar. **Manual de Limpeza - Rotina D5**. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2002.
15. PORTUGAL. Secretaria-Geral do Ministério da Educação. **Manual de utilização, manutenção e segurança dos edifícios administrativos do Ministério da Educação**. Portugal: 2006. Disponível em: <[http://www.sg.min-edu.pt/docs/manual\\_seguranca\\_edificios.pdf](http://www.sg.min-edu.pt/docs/manual_seguranca_edificios.pdf)>. Acesso em: 30 abr 2008.

16. MÁRSICO, Maria Aparecida de Vries. **Noções básicas de conservação de livros e documentos**. Disponível em: <  
[http://www.biblioteca.ufla.br/download/normas/Nocoos\\_Basicas\\_de\\_Conservacao\\_de\\_Livros\\_e\\_Documentos.pdf](http://www.biblioteca.ufla.br/download/normas/Nocoos_Basicas_de_Conservacao_de_Livros_e_Documentos.pdf)>. Acesso em: 30 abr 2008.
17. ROSA, Denis Fontana. **Legislação sanitária e ambiental**. Brasília: 2008. Disponível em:  
<<http://www.higipress.com.br/modulos/revistas/materia.php?codmat=129&num=49>>.  
Acesso em: 5 jun 2008.
18. BRASIL. Governo do Distrito Federal. Secretaria de Gestão Administrativa. **Manual de Normas e Procedimentos Administrativos**. Disponível em:  
<[http://www.sga.df.gov.br/sites/100/132/documentos/Manual\\_de\\_Administracao\\_de\\_Edificios\\_Final.pdf](http://www.sga.df.gov.br/sites/100/132/documentos/Manual_de_Administracao_de_Edificios_Final.pdf)>. Acesso em: 5 jun 2008.
19. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº. 184, 22 de outubro de 2001. Dispõe sobre registro de Produtos Saneantes Domissanitários e Afins, de Uso Domiciliar, Institucional e Profissional. Publicada no **Diário Oficial da União** em 23.10.2001. Disponível em: <<http://e-legis.anvisa.gov.br/leisref/public/showAct.php?id=20053&word>>. Acesso em: 14 ago 2008.
20. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Saneantes. Resolução da Diretoria Colegiada - RDC nº. 35, de 3 de Junho de 2008. Dispõe sobre conservantes permitidos para produtos saneantes. Publicada no **Diário Oficial da União** em 4.6.2008. Disponível em: <  
<http://e-legis.anvisa.gov.br/leisref/public/showAct.php?id=31270&word>>. Acesso em: 14 ago 2008.
21. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Produtos Saneantes – Uma Experiência com os Hospitais Sentinela. Disponível em: <  
<http://www.anvisa.gov.br/saneantes/sentinela.pdf>>. Acesso em: 4 jun 2008.
22. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Orientações para os consumidores de saneantes. Brasília: 2003. Disponível em: <  
[http://www.anvisa.gov.br/saneantes/cartilha\\_saneantes.pdf](http://www.anvisa.gov.br/saneantes/cartilha_saneantes.pdf)>. Acesso em: 4 jun 2008.

23. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Guia contra o consumo de produtos de limpeza ilegais é lançado**. Brasília: 2004. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/divulga/noticias/2004/110204.htm>>. Acesso em: 4 jun 2008.
24. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Contrato n.º. 27/2005. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de limpeza e conservação dos bens móveis e imóveis da ANVISA. Brasília: ANVISA, 2005.
25. BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Contrato n.º. 05/2008. Contratação de empresa especializada em serviços de limpeza, conservação e higienização. Brasília: ANVISA, 2008.
26. BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n.º 196, de 10 de outubro de 1996. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/docs/Resolucoes/Reso196.doc>>. Acesso em: 5 jun 2008.

## APÊNDICE I

Folha 1/6

[Para Pesquisador(es)]

Projeto de Pesquisa:

### AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA EM BRASÍLIA - DF

#### Verificação do cumprimento do contrato

Este instrumento visa averiguar se os de serviços de limpeza, conservação e higienização com fornecimento de materiais, ferramentas, utensílios e equipamentos contratados estão em conformidade com os especificados no Contrato n.º 27/2005 e no Contrato n.º 05/2008 para as áreas internas dos Edifícios sedes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária em Brasília/DF.

#### Identificação

Número da ficha:

Nome do pesquisador:

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Local de investigação:

Unidade I (SEPN 515)       Unidade II (SEPN 511)       SIA

Bloco: \_\_\_\_\_ Andar \_\_\_\_\_ Sala \_\_\_\_\_ Banheiro \_\_\_\_\_

#### Verificação

Pergunta	Nome da Variável	Código
Resposta	<input type="checkbox"/>	

#### Questões

1. A empresa mantém nas dependências da ANVISA alguma ferramenta para verificação e controle da assiduidade de seus empregados?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

2. O ponto dos empregados que realizam a limpeza no local sorteado está atualizado?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

3. O encarregado do local mantém escala de trabalho atualizada?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

4. Os empregados destacados para a limpeza no local sorteado constam da escala?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

5. Existe documento escrito de fácil acesso aos serventes relacionando as tarefas e a frequência com elas deverão ser executadas?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

6. A distribuição de tarefas aos serventes pelo encarregado é feita de forma escrita?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

7. Existe um critério estabelecido pela empresa para distribuição de tarefas aos serventes pelo encarregado?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

8. Os serventes que realizam a limpeza no local sorteado conhecem quais tarefas têm que realizar no dia?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

9. Todos os empregados que realizam a limpeza no local sorteado estão identificados com realizar no dia?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

10. Para o caso de resposta afirmativa no item anterior: Os crachás contêm foto, n°. de CPF e n°. Identidade?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

11. Todos os empregados que realizam a limpeza no local sorteado estão uniformizados?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

12. Os materiais e produtos de limpeza são distribuídos diariamente pelo encarregado?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

13. O encarregado mantém controle diário, por escrito, dos materiais e produtos distribuídos?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

14. O encarregado mantém registro sobre os usos e quantidades dos produtos a serem aplicados em cada tarefa?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

15. Há registro sobre os produtos e as quantidades distribuídas para a limpeza no local sorteado?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

16. Os produtos utilizados a limpeza no local sorteado estão com rótulo?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

17. Nos produtos utilizados a limpeza no local sorteado que têm rótulo é possível identificar o número de registro na ANVISA?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

18. Dos rótulos documentados (fotografados) que contém número de registro na ANVISA os registros estão vigentes/atualizados?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

19. O fiscal do contrato, servidor da ANVISA, mantém registro dos produtos e materiais que a empresa contratada utiliza na prestação dos de serviços?

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

20. Os produtos utilizados na limpeza no local sorteado constam do registro do fiscal?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

21. Os produtos de higiene disponibilizados aos usuários (papel higiênico, papel toalha, etc) do local sorteado são de primeira linha conforme especificado no Termo de Referência do Contrato?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

22. Os equipamentos de higiene (dispensar para sabonete líquido, papelreira, porta absorvente higiênico, etc) disponibilizados aos usuários do local sorteado estão instalados e nas condições e especificações do Termo de Referência do Contrato?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

23. Os serventes que realizam a limpeza no local sorteado fazem uso dos equipamentos e materiais Os serventes que realizam a limpeza no local sorteado fazem uso dos materiais e equipamentos de proteção individual necessários à execução dos serviços, tais como botas de borracha cano médio para de lavagem de pisos; luvas, máscaras, aventais plásticos para limpeza de dependências sanitárias, lavagem de contêineres de lixo (orgânico) e/ou outras tarefas que exijam cuidados específicos?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

24. A coleta, o armazenamento e o recolhimento de papéis recicláveis no local sorteado são feita por funcionários treinados pelo Serviço de Limpeza Urbana-SLU/GDF?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

25. O encarregado registra diariamente as ocorrências do dia?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, às vezes

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

Observações:

---

---

---

---

---

---

---

---

**APÊNDICE II**

Folha 1/2

**VERSÃO INTERNET - Para usuários dos serviços de limpeza  
profissionais servidores da ANVISA e terceirizados****Folheto informativo  
e  
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
referentes à pesquisa****TÍTULO DO PROJETO DE PESQUISA:**

Avaliação do serviço de limpeza na sede da ANVISA em Brasília - DF

**INVESTIGADORAS PRINCIPAIS:**

Maria de Fátima de Jesus Batista Naves, GGSTO/ANVISA, e Núbia Cristina Pereira Nishioka, GELOG/ANVISA.

**INTRODUÇÃO:**

A ANVISA tem se preocupado com a qualidade do serviço de limpeza em suas instalações nas Unidades I e II, e na Unidade do SIA. Em 2006 houve uma campanha, "Tudo Limpo, Tudo Certo" nas Unidades I e II, na qual foi escolhido um mascote, o papagaio Cabral, e sobre a qual você deve se recordar se já trabalhava na Agência naquela época. Essa campanha está sendo reeditada em 2008 na Unidade do SIA, inexistente àquela época.

Para procurar conhecer melhor como está a qualidade do serviço de limpeza na ANVISA, foi elaborado este projeto de pesquisa, para o qual você está sendo convidado a participar.

**PROPÓSITO DA PESQUISA:**

Avaliar a qualidade do serviço de limpeza e conhecer os problemas relacionados à sua execução sob o ponto de vista de funcionários da empresa contratada e de trabalhadores da ANVISA (servidores e terceirizados). Existe também uma parte separada da pesquisa relacionada ao cumprimento do contrato entre ANVISA e empresa contratada, a qual não envolverá a sua participação.

**PROCEDIMENTOS:**

Se você concordar em participar desta pesquisa você receberá um questionário com uma série de perguntas a serem respondidas por você, na sua maioria perguntas com duas ou mais alternativas, entre as quais você escolherá uma. Algumas perguntas são "abertas", ou seja, você poderá responder o que quiser, com suas próprias palavras. O auxiliar de pesquisa, que será a pessoa que o convidou para ler esse folheto e que depois lhe pedirá seu consentimento para você participar da pesquisa, ficará a seu lado e poderá responder dúvidas que você talvez tenha, mas as questões devem ser respondidas por você.

Há um tipo de questionário para quem executa os serviços de limpeza (funcionários da empresa contratada) e outro diferente para os usuários (servidores da ANVISA e funcionários da de outras empresas prestadoras de serviços). Os usuários receberão seu questionário por *e-mail*, e as respostas deverão ser enviadas da mesma forma, para o endereço eletrônico [a ser determinado].

Você não tem obrigação de responder a todas as perguntas, e pode mudar de idéia e desistir de responder ao questionário antes ou mesmo depois de iniciar o seu preenchimento. Se isso acontecer você não será repreendido(a) e nada de mal lhe acontecerá.

**RISCOS E DESCONFORTOS:**

Não há nenhum risco para você ligado à participação nessa pesquisa.

**BENEFÍCIOS POTENCIAIS:**

Você estará contribuindo para que a ANVISA, uma vez conhecido o resultado desse estudo, compreenda melhor os problemas ligados ao serviço de limpeza nas suas diferentes unidades- Isso deverá ser útil para que a ANVISA possa planejar, executar e monitorar intervenções para solucionar os problemas constatados.

**CUSTOS PARA VOCÊ:**

Nenhum, a não ser os cerca de 30 minutos necessários para você ler esse folheto, assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, caso concorde em participar da pesquisa e, nesse caso, responder o questionário.

**PAGAMENTO:**

Você não receberá nenhum tipo de pagamento para participar dessa pesquisa. Como, caso você participe, responderá ao questionário durante o seu horário de trabalho, ou no intervalo do almoço, não haverá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação. Seus superiores, sejam da ANVISA, da empresa contratada, ou de empresas prestadoras de serviços à ANVISA, estão a par dessa pesquisa e concordam com a participação dos funcionários nas condições acima expostas.

**CONFIDENCIALIDADE:**

Seu questionário não terá identificação de seu nome, e apenas uma quantidade mínima de informações pessoais lhe será pedida, de forma que elas não permitam ligar sua pessoa ao questionário que você preencheu.

**PESSOAS A QUEM VOCÊ PODE SE DIRIGIR SE TIVER DÚVIDAS ADICIONAIS:**

Maria de Fátima de Jesus Batista Naves, GGSTO/ANVISA

Telefone: ..... (ANVISA); ..... (pessoal)

Núbia Cristina Pereira Nishioka, GELOG/ANVISA

Telefone: ..... (ANVISA); ..... (pessoal)

Data:

Nome:

E-mail

---

### APÊNDICE III

Folha 1/4

[Para os servidores da ANVISA e funcionários terceirizados]

Projeto de Pesquisa:  
**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA  
 EM BRASÍLIA -DF**

### Questionário

[Se você recebeu este questionário para preenchimento é porque foi informado sobre o que consiste este projeto de pesquisa e deu sua autorização para dele participar, o que irá consistir no simples preenchimento do questionário e devolução para o mesmo endereço eletrônico no qual você o recebeu]

#### Identificação

Número da ficha: 

Nome:

Idade (anos):

Cor:

Profissão:

Escolaridade (última série que completou):

Local de trabalho nos últimos 30 dias a contar de hoje:

 Unidade I (SEPN 515)       Unidade II (SEPN 511)       SIA

#### Estrutura das questões

Pergunta	Nome da Variável	Código
Resposta	<input type="text"/>	

#### Questões

**A - Nos últimos 30 dias, quando utilizou o banheiro no prédio da ANVISA onde você está lotado:**

1. Você encontrou torneiras deixadas abertas ou pingando?

 
0 -  Sim, mais de uma vez1 -  Sim, uma vez2 -  Não8 -  Não informado ou não sabe responder9 -  Não se Aplica

2. Encontrou algum vaso sanitário sujo com fezes e/ou urina, sem que houvesse sido dada descarga?

 
0 -  Sim, mais de uma vez1 -  Sim, uma vez2 -  Não8 -  Não informado ou não sabe responder9 -  Não se Aplica

3. Encontrou pedaços de papel (e/ou absorvente) higiênico entupindo o vaso sanitário?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

4. Encontrou o chão próximo a um vaso sanitário ou urinol sujo de urina?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

5. Encontrou papel-toalha (usado ou não) no chão?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

6. Se você utilizou o banheiro feminino observou na lixeira (ou caídos no chão) absorventes higiênicos sujos sem porta-absorvente?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

### B – Nos últimos 30 dias, nos corredores e salas de trabalho

7. Observou sinais de escarro ou cuspe no chão?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica



Observações:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**APÊNDICE IV**

Folha 1/3

**[Para os funcionários da empresa contratada para prestação dos serviços de limpeza]**

Folheto informativo

e

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido  
referentes à pesquisa**TÍTULO DO PROJETO DE PESQUISA:**

Avaliação do serviço de limpeza na sede da ANVISA em Brasília - DF

**INVESTIGADORAS PRINCIPAIS:**

Maria de Fátima de Jesus Batista Naves, GGSTO/ANVISA, e Núbia Cristina Pereira Nishioka, GELOG/ANVISA.

**INTRODUÇÃO:**

A ANVISA tem se preocupado com a qualidade do serviço de limpeza em suas instalações nas Unidades I e II, e na Unidade do SIA. Em 2006 houve uma campanha, "Tudo Limpo, Tudo Certo" nas Unidades I e II, na qual foi escolhido um mascote, o papagaio Cabral, e sobre a qual você deve se recordar se já trabalhava na Agência naquela época. Essa campanha está sendo reeditada em 2008 na Unidade do SIA, inexistente naquela época.

Para procurar conhecer melhor como está a qualidade do serviço de limpeza na ANVISA foi organizada este projeto de pesquisa, para o qual você está sendo convidado a participar.

**PROPÓSITO DA PESQUISA:**

Avaliar a qualidade do serviço de limpeza e conhecer os problemas relacionados à sua execução sob o ponto de vista de funcionários da empresa contratada para a limpeza e de servidores da ANVISA e funcionários de empresas prestadoras de serviços à Agência. Existe também uma parte separada da pesquisa relacionada ao cumprimento do contrato entre ANVISA e empresa contratada para a limpeza, a qual não envolverá a sua participação.

**PROCEDIMENTOS:**

Se você concordar em participar desta pesquisa você receberá um questionário com uma série de perguntas a serem respondidas por você, na sua maioria perguntas com duas ou mais alternativas, entre as quais você escolherá uma. Algumas perguntas são "abertas", ou seja, você poderá responder o que quiser, com suas próprias palavras. O auxiliar de pesquisa, que será a pessoa que o convidou para ler esse folheto e que depois lhe pedirá seu consentimento para você participar da pesquisa, ficará a seu lado e poderá responder dúvidas que você talvez tenha, mas as questões devem ser respondidas por você.

Há um tipo de questionário para quem executa os serviços de limpeza (funcionários da empresa contratada para a limpeza) e outro diferente para os usuários (servidores da ANVISA e funcionários das outras empresas prestadoras de serviços).

Você não tem obrigação de responder a todas as perguntas, e pode mudar de idéia e desistir de responder ao questionário antes ou mesmo depois de iniciar o seu preenchimento. Se isso acontecer você não será repreendido(a) e nada de mal lhe acontecerá.

**RISCOS E DESCONFORTOS:**

Não há nenhum risco para você ligado à participação nessa pesquisa.

**BENEFÍCIOS POTENCIAIS:**

Você estará contribuindo para que a ANVISA, uma vez conhecido o resultado desse estudo, compreenda melhor os problemas ligados ao serviço de limpeza nas suas diferentes unidades. Isso deverá ser útil para que a ANVISA possa planejar, executar e monitorar intervenções para solucionar os problemas constatados.

**CUSTOS PARA VOCÊ:**

Nenhum, a não ser os cerca de 30 minutos necessários para você ler esse folheto, assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, caso concorde em participar da pesquisa e, nesse caso, responder o questionário.

**PAGAMENTO:**

Você não receberá nenhum tipo de pagamento para participar dessa pesquisa. Como, caso você participe, responderá ao questionário durante o seu horário de trabalho, ou no intervalo do almoço, não haverá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação. Seus superiores, sejam da ANVISA ou da empresa contratada para a limpeza, estão a par dessa pesquisa e concordam com a participação dos funcionários nas condições acima expostas.

**CONFIDENCIALIDADE:**

Seu questionário não terá identificação de seu nome, e apenas uma quantidade mínima de informações pessoais lhe será pedida, de forma que elas não permitam ligar sua pessoa ao questionário que você preencheu.

**PESSOAS A QUEM VOCÊ PODE SE DIRIGIR SE TIVER DÚVIDAS ADICIONAIS:**

Maria de Fátima de Jesus Batista Naves, GGSTO/ANVISA  
Telefone: ..... (ANVISA); ..... (pessoal)

Núbia Cristina Pereira Nishioka, GELOG/ANVISA  
Telefone: ..... (ANVISA); ..... (pessoal)

Data:

Nome:

Assinatura

---

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

Projeto de Pesquisa:

**AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA  
EM BRASÍLIA - DF**

Eu,

Nome do Participante: \_\_\_\_\_

 CONCORDO NÃO CONCORDO

EM PARTICIPAR DESTE ESTUDO, SOBRE O QUAL RECEBI INFORMAÇÕES PELA LEITURA DO FOLHETO ANEXO A ESTE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, E SOBRE O QUAL ME CONSIDERO ADEQUADAMENTE INFORMADO(A).

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ (dia / mês / ano)

Nome de quem está obtendo o consentimento: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ (dia / mês / ano)

OU Identificação por impressão dactiloscópica

Campo para impressão digital

Data: \_\_\_\_\_ (dia / mês / ano)

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido foi elaborado em duas vias, sendo uma destinada à pessoa de quem se está obtendo o consentimento e outra ao pesquisador responsável.

## APÊNDICE V

Folha 1/5

**[Para os executores da Limpeza]**

Projeto de Pesquisa:

### AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA NA SEDE DA ANVISA EM BRASÍLIA - DF

#### Questionário

[Se você recebeu este questionário para preenchimento é porque foi informado sobre o que consiste este projeto de pesquisa e deu sua autorização para dele participar, o que irá consistir no simples preenchimento do questionário e devolução para o auxiliar de pesquisa que o entregou para você.]

#### Identificação

Número da ficha:

Nome:

Idade (anos):

Cor:

Profissão:

Escolaridade (última série que completou):

Local de trabalho nos últimos 30 dias a contar de hoje:

Unidade I (SEPN 515)       Unidade II (SEPN 511)       SIA

#### **Estrutura das questões**

Pergunta	Nome da Variável	Código
Resposta	<input type="text"/>	

#### **Questões**

**As questões 1 a 5 devem ser respondidas apenas por quem trabalha na limpeza de banheiro masculino. Se você não realiza essa tarefa pule para a questão 6.**

**A – Nos últimos 30 dias, na limpeza dos banheiros masculinos:**

1. Você encontrou torneiras deixadas abertas ou pingando?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

2. Encontrou algum vaso sanitário sujo com fezes e/ou urina, sem que houvesse sido dada descarga?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

3. Encontrou pedaços de papel higiênico entupindo o vaso sanitário?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

4. Encontrou o chão próximo a um vaso sanitário ou urinol sujo de urina?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

5. Encontrou papel-toalha (usado ou não) no chão?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

**As questões 6 a 11 devem ser respondidas apenas por quem trabalha na limpeza de banheiro feminino. Se você não realiza essa tarefa pule para a questão 12.**

**B – Nos últimos 30 dias, na limpeza dos banheiros femininos:**

6. Você encontrou torneiras deixadas abertas ou pingando?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

7. Encontrou algum vaso sanitário sujo com fezes e/ou urina, sem que houvesse sido dada descarga?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

8. Encontrou pedaços de papel e/ou absorvente higiênico entupindo o vaso sanitário?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

9. Encontrou o chão próximo a um vaso sanitário sujo de urina?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

10. Observou na lixeira (ou caídos no chão) absorventes higiênicos sujos sem porta-absorvente?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

11. Encontrou papel-toalha (usado ou não) no chão?

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

**C – Nos últimos 30 dias, na limpeza dos corredores e salas de trabalho:**

12. Observou sinais de escarro ou cuspe no chão?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

13. Observou presença de lixo caído fora de uma lixeira, ao lado da mesma?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

14. Observou restos de comida sobre as bancadas de trabalho?

 

0 -  Sim, mais de uma vez

1 -  Sim, uma vez

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

15. Você considera o número de funcionários de limpeza no seu setor de trabalho na ANVISA adequado?

 

0 -  Sim, é suficiente

1 -  Sim, na maior parte do tempo

2 -  Não, é insuficiente

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

16. Na sua opinião pode-se considerar que o seu setor de trabalho na ANVISA se mantém satisfatoriamente limpo?

 

0 -  Sim, sempre

1 -  Sim, na maior parte do tempo

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

17. Se você respondeu NÃO à questão anterior, explique por quê.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

18. Você está satisfeito com a qualidade dos produtos de limpeza que você tem disponível para o seu trabalho?

 

0 -  Sim

1 -  Em parte

2 -  Não

8 -  Não informado ou não sabe responder

9 -  Não se Aplica

19. Se você respondeu EM PARTE ou NÃO à questão anterior, explique por quê.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1.1.4 Consolidação 2

Unidade Inspeccionada	Ambiente	Quantidade de Respostas				
		SM	SU	NO	NR	NA
	Banheiro					
	Sala					
	Total					
Total	Banheiro					
	Sala					
	Total					

### 1.2 Qualificação

Percentual de concordância (resposta “SM” - Sim, mais de uma vez)	Grau de Concordância entre os serviços executados e as normas contratuais.	Atendimento às normas contratuais
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 94	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

## 2. Avaliação de percepção dos usuários da limpeza (servidores e terceirizados da ANVISA).

### 2.1 Consolidado dos questionários (Apêndice III)

2.1.1 Variáveis objetos de conjugação e comparação:

Variável		Número da Questão no Questionário
Nome	Código	
a) Condições gerais de higiene	CGH	1 a 9
b) Número de funcionários de limpeza no setor	FLS	10
c) Manutenção da limpeza no setor de trabalho do entrevistado	LSE	11

## 2.1.2 Código das respostas:

Titulo da resposta	Valor	Código
a) Sim, mais de uma vez	0	SM
b) Sim, é suficiente	0	SF
c) Sim, sempre	0	SS
d) Sim, uma vez	1	SU
e) Sim, na maior parte do tempo	1	SP
f) Não	2	NO
g) Não, é insuficiente	2	NI
h) Não informado ou não sabe responder	8	NR
i) Não se Aplica	9	NA

2.1.3 **Consolidação da variável:** Condições de gerais higiene

Unidade Inspeccionada	Ambiente	Quantidade de Respostas				
		SM	SU	NO	NR	NA
	Banheiro					
	Sala					
	Total					
Total	Banheiro					
	Sala					
	Total					

2.1.4 **Consolidação da variável:** Número de funcionários de limpeza no setor

Unidade Inspeccionada	Quantidade de Respostas				
	SF	SP	NI	NR	NA
Total					

2.1.5 **Consolidação da variável:** Manutenção da limpeza no setor de trabalho

Unidade Inspeccionada	Quantidade de Respostas				
	SS	SP	NO	NR	NA
Total					

## 2.2 Qualificação

### 2.2.1 Condições de gerais Higiene

Percentual resposta “NÃO”	Grau de Avaliação das condições gerais de higiene	Qualidade das condições gerais de higiene
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

### 2.2.2 Número de funcionários de limpeza no setor

Percentual de resposta “SF” (Sim, é suficiente)	Grau de Avaliação do número de funcionários de limpeza por setor.	Qualidade sobre a quantidade de funcionários de limpeza por setor
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

### 2.2.3 Manutenção da limpeza no setor de trabalho

Percentual resposta “SS” (Sim, sempre)	Grau de Avaliação da limpeza no setor de trabalho	Qualidade da limpeza no setor de trabalho
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

## 3. Avaliação de percepção funcionários da empresa prestadora dos serviços de limpeza da ANVISA.

### 3.1 Consolidado dos questionários (Apêndice V)

#### 3.1.1 Variáveis objetos de conjugação e comparação:

Variável		Número da Questão no Questionário
Nome	Código	
a) Condições gerais de higiene	CGH	1 a 14
b) Número de funcionários de limpeza no setor	FLS	15
c) Manutenção da limpeza no setor de trabalho do entrevistado	LSE	16

## 3.1.2 Código das respostas:

Titulo da resposta	Valor	Código
a) Sim, mais de uma vez	0	SM
b) Sim, é suficiente	0	SF
c) Sim, sempre	0	SS
d) Sim, uma vez	1	SU
e) Sim, na maior parte do tempo	1	SP
f) Não	2	NO
g) Não, é insuficiente	2	NI
h) Não informado ou não sabe responder	8	NR
i) Não se Aplica	9	NA

3.1.3 **Consolidação da variável:** Condições gerais de higiene

Unidade Inspeccionada	Ambiente	Quantidade de Respostas				
		SM	SU	NO	NR	NA
	Banheiro					
	Sala					
	Total					
Total	Banheiro					
	Sala					
	Total					

3.1.4 **Consolidação da variável:** Número de funcionários de limpeza no setor

Unidade Inspeccionada	Quantidade de Respostas				
	SF	SP	NI	NR	NA
Total					

3.1.5 **Consolidação da variável:** Manutenção da limpeza no setor de trabalho

Unidade Inspeccionada	Quantidade de Respostas				
	SS	SP	NO	NR	NA
Total					

### 3.2 Qualificação

#### 3.2.1 Condições gerais de higiene

Percentual resposta “NÃO”	Grau de Avaliação das condições gerais de higiene	Qualidade das condições gerais de higiene
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

#### 3.2.2 Número de funcionários de limpeza no setor

Percentual de resposta “SF” (Sim, é suficiente)	Grau de Avaliação do N°. funcionários de limpeza por setor.	Qualidade sobre a quantidade de funcionários de limpeza por setor
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	

#### 3.2.3 Manutenção da limpeza no setor de trabalho

Percentual resposta “SS” (Sim, sempre)	Grau de Avaliação da limpeza no setor de trabalho	Qualidade da limpeza no setor de trabalho
95 - 100	Ótimo	Satisfatório
80 - 95	Bom	Parcialmente Satisfatório
50 - 79	Regular	Insatisfatório
00 - 49	Ruim	