

### Anexo A - Níveis de Serviço e periodicidades

Especificações	Nível de Serviço	Standard				
		D	S	M	SE	A
Abastecimento correto e regular das instalações sanitárias com consumíveis sanitários (quando não assegurado por serviços de piquete)	Manter permanentemente os dispensadores abastecidos	√				
Arredamento de todos os móveis de fácil deslocação, sua limpeza completa e limpeza das paredes onde estes se encontram encostados	Ausência de pó, qualquer mancha ou sujidade incrustada em todas as superfícies do mobiliário; Ausência de pó, manchas, dedadas, resíduos incrustados ou líquidos nas paredes onde o mobiliário se localiza		√			
Aspiração de tapetes, carpetes e alcatifas	Ausência de pó, areias ou outros resíduos sólidos visíveis e qualquer outro tipo de sujidades		√			
Desinfecção de cinzeiros e recipientes do lixo	Os cinzeiros e recipientes do lixo deverão encontrar-se higienizados/desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.			√		
Desinfecção de telefones	Os telefones deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades			√		
Despejo e limpeza de cinzeiros e recipientes do lixo (quando não assegurado por serviços de piquete)	Os recipientes do lixo e cinzeiros não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos sacos que possuam lixos. Os recipientes do lixo não podem conter resíduos no seu interior e sujidades óbvias no seu exterior, devendo ser efetuada a recolha e substituição dos sacos que possuam lixos; Remoção de todos os resíduos para o exterior das instalações e sua colocação nos recipientes/contentores destinados para o efeito, respeitando o horário legalmente definido, as condições adequadas ao tipo de resíduos recolhidos e os procedimentos ambientais e de gestão de resíduos.	√				
Lavagem e/ou Limpeza profunda de tapetes, alcatifas e carpetes	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos tapetes, alcatifas e carpetes, quando possíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração.			√		
Limpeza / lavagem de varandas, terraços e logradouros exteriores	Não existência de lixos ou outros resíduos sólidos visíveis (papeis, embalagens ou outros detritos) depositados no chão e em floreiras/locais ajardinados; Não existência de manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados; O pavimento das varandas, terraços e logradouros deverá apresentar um aspeto brilhantado, resultante da sua lavagem de acordo com o tipo de material que o compõe; Ralos de esgotos com possibilidade de escoamento total das águas	√				
Limpeza/lavagem do pavimento de gabinetes, zonas de trabalho e biblioteca	Não existência óbvia de areias, pós ou outras sujidades no pavimento, mantendo um aspeto cuidado; Não existência de resíduos (papeis, embalagens, outros); Não existência de manchas, líquidos derramados, pastilhas ou outros resíduos impregnados; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de canetas ou tintas passíveis de remoção	√				

Limpeza / lavagem do pavimento de galerias, corredores, foodcourt, passadiços, entradas, patamares, escadas e elevadores	Não existência óbvia de areias, pós ou outras sujidades no pavimento, mantendo um aspeto cuidado; Não existência de resíduos (papeis, embalagens, outros); Não existência de manchas, líquidos derramados, pastilhas ou outros resíduos impregnados; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de canetas ou tintas passíveis de remoção;		√			
Limpeza / lavagem do pavimento de salas de aula, auditórios e zonas de estudo	Não existência óbvia de areias, pós ou outras sujidades no pavimento, mantendo um aspeto cuidado		√			
Limpeza a fundo de todos os pavimentos (incluindo escadas, patamares, passadiços e elevadores), procedendo quando adequado ao seu enceramento e polimento	O pavimento deve apresentar um estado de limpeza que se assemelhe ao seu estado original, não contendo lixos, resíduos ou sujidades suscetíveis de remoção e possuindo um aspeto abrilhantado, resultante de atividades como enceramento, polimento, lavagem a seco, entre outras, de acordo com o tipo de pavimento existente				√	
Limpeza das paredes e divisórias	Não existência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção;				√	
Limpeza de copas e seus utensílios	Ausência de pó, resíduos sólidos e líquidos derramados e lavagem de eventual loiça deixada nas copas do staff/Faculty.		√			
Limpeza de estores	Ausência de pó, dedadas e humidades				√	
Limpeza de lixos da zona exterior (jardim, bosque, etc)	Não existência de resíduos (papeis, embalagens, outros);		√			
Limpeza de lixos do lago	Não existência de resíduos (papeis, embalagens, outros);		√			
Limpeza de mesas e pavimento (foodcourt)	Não existência de pó, manchas, dedadas, outros resíduos incrustados ou sujidades óbvias; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção; Não existência óbvia de areias, pós ou outras sujidades no pavimento, mantendo um aspeto cuidado; Não existência de manchas, líquidos derramados, pastilhas ou outros resíduos impregnados;		√			
Limpeza de metais	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos metais; Os metais deverão apresentar, sempre que as características do material o permitam, um aspeto polido		√			
Limpeza de objetos em madeira com produtos adequados à sua proteção e lustro	Não existência de dedadas, manchas, marcas, líquidos ou sujidades óbvias; Deverão apresentar um aspeto abrilhantado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa				√	
Limpeza de vidros e envidraçados exteriores (fachadas)	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores				√ (t)	
Limpeza de guardas, vidros e envidraçados interiores	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores. Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores			√		
Limpeza de vidros e envidraçados interiores (fachadas)	Ausência de pó, manchas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nos parapeitos interiores; Não existência de dedadas, manchas ou qualquer marca de contraste nos vidros e envidraçados interiores.				√ (t)	
Limpeza dos móveis (secretárias e armários)	Ausência de pó, dedadas e humidades		√			

Limpeza dos utensílios/equipamentos de escritório e Limpeza a seco de computadores, teclados, monitores e ratos	Ausência de pó, dedadas e humidades			√		
Limpeza de portas interiores e exteriores	Não existência de pó, manchas, lamas e resíduos sólidos incrustados ou líquidos; Não existência de escritos, desenhos ou outras marcas resultantes de caneta ou outras tintas possíveis de remoção			√		
Limpeza de ralos de esgotos	Possibilidade de escoamento total das águas; Ausência de resíduos suscetíveis de serem removidos.					√
Limpeza de rodapés	Ausência de pó, manchas ou sujidades			√		
Limpeza do mobiliário, com aplicação de produto adequado ao seu abrillhamento e remoção de riscos/manchas/dedadas	Ausência de pó, mancha, marca, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados em todas as superfícies do mobiliário, devendo este apresentar um aspeto tratado, resultante da aplicação de produtos adequados ao tipo de material em causa.					√
Limpeza em locais elevados, nomeadamente ombreiras das portas, partes superiores de estantes, armários e outros móveis	Ausência de pó e dedadas dos locais a limpar.				√	
Limpeza dos elevadores, corrimãos, puxadores de portas, interruptores, etc	Ausência de pó, dedadas e humidades		√			
Limpeza dos materiais de arquivo e biblioteca, tais como livros e dossiers	Ausência de pó, resíduos sólidos e líquidos derramados nos documentos que integram o arquivo, resultante da sua limpeza com um pano seco ou ligeiramente humedecido (quase seco).					√
Limpeza e abrillhamento de metais (inc. elevadores)	Ausência de pó, manchas ou sujidades nos metais; Deverá ser aplicado produto próprio para o abrillhamento e embelezamento dos metais que deverão apresentar, sempre que as características do material o permitam, um aspeto polido			√		
Limpeza e desinfecção de equipamento sanitário (inclui lavatórios, sanitas, urinóis, chuveiros, suportes de rolos de papel higiénico, de toalhas de mão, secadores de mãos e dispensadores de sabonete ou outros)	Os equipamentos sanitários deverão encontrar-se higienizados / desinfetados, não possuindo quaisquer manchas ou sujidades no seu interior e exterior.		√			
Limpeza e desinfecção de vidros e espelhos de WC	Ausência de pó, humidades, manchas ou outras sujidades		√			
Limpeza profunda de cadeiras e sofás forrados a tecido	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás forrados a tecido, quando passíveis de serem removidos, tendo em conta o material em causa, por lavagem, limpeza a seco ou aspiração					√
Limpeza profunda dos tetos	Ausência de pó, dedadas, teias de aranha, manchas, marcas ou outros resíduos sólidos e líquidos passíveis de remoção dos tetos e dos pontos de iluminação neles colocados.					√
Verificação de contentores asséticos (se aplicável)	Ausência de pó, manchas, dedadas; e recolha e periódica conforme definido; Alertar para o estado dos contentores asséticos (se cheio para solicitar recolha/manutenção por empresa especializada)		√			
Verificação quando necessário de desodorizadores de mictórios (se aplicável)	Os desodorizantes dos mictórios deverão encontrar com bom aspeto geral e libertar o odor que lhe está associado; Alertar para o estado destes para solicitar recolha / manutenção por empresa especializada		√			
Recolha de tabuleiros deixados nas mesas	Recolha de todos os tabuleiros que sejam deixados nas mesas e colocação nos carrinhos de tabuleiros próprios para o efeito;As mesas não podem conter tabuleiros, resíduos e sujidades óbvias	√				
Recolha dos carros de tabuleiros, separação de resíduos, separação de loiças e entrega nos lojistas	Recolha dos carros de tabuleiros sempre que necessário, mantendo sempre disponibilidade para colocação de tabuleiros por parte dos utilizadores; Separação de resíduos de acordo com as indicações e política do Campus; Limpeza dos resíduos das loiças, triagem e entrega nos lojistas respetivos	√				

Tratamento de cadeiras e sofás de pele com produtos adequados a sua proteção e lustro	Ausência de pó, manchas, lamas, resíduos sólidos incrustados ou líquidos derramados nas cadeiras e sofás de pele, quando suscetíveis de serem removidos; As cadeiras e sofás de pele deverão apresentar-se protegidos e com um aspeto abrilhantado, em resultado da aplicação de produtos adequados ao tratamento do mobiliário em causa					√
---	--	--	--	--	--	---

Legenda:

**D**      **S**      **M**      **SE**      **A**  
Diário   Semanal   Mensal   Semestral   Anual