

E. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE CONTROLE, OPERAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE PORTARIAS E EDIFÍCIOS

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades; e
- c) Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto; e
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

4.1. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

- 4.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.
- 4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que a Contratada corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.



4.1.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1. Desempenho Profissional

Item	Percentual de Ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%
Uniformes e identificação	15%
Total	100%

5.2. Desempenho das Atividades

Item	Percentual de Ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos e acessórios	20%
Atendimento às ocorrências	40%
Total	100%

5.3. Gerenciamento

Item	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
Total	100%

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho da Contratada;
- **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho da Contratada com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas à Contratada, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.



6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, com a garantia da defesa prévia à Contratada; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 7.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 7.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas à Contratada.
- 7.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.
- 7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir a defesa prévia à Contratada.
- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:
 - Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;



- Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
- Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme a tabela a seguir.

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

- 8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 acima e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

9. ANEXOS DESTE DOCUMENTO

- 9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
- 9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.
- 9.3. Relatório das Instalações e Quadro-Resumo.

**Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios**

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=axb)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)			
---	--	--	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:
-------------	--	-----------------------------------	--



Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como: - Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada; - Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada; - Manter afixado no posto, em local visível, o número de telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse; - Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos; - Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas; - Fiscalizar a entrada e a saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, mantendo sempre os portões fechados; - Fiscalizar a entrada e a saída de materiais mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios do Contratante; - Controlar a entrada e a saída de veículos, profissionais/funcionários e visitantes após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana; - Fiscalizar e orientar o trânsito interno de profissionais, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando ao Contratante; - Proibir o ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo Contratante; - Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança; - Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante; - Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços; - Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres; - Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de profissionais ou de terceiros; - Comunicar ao Contratante a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto; - Repassar para o(s) porteiro(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventuais anomalias observadas nas instalações.



Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cobertura dos postos nos horários determinados	- Disponibilização de empregados em quantidade necessária, uniformizados e portando crachá com foto recente, e devidamente registrados em sua carteira de trabalho; - Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e - Cumprimento integral de horários e frequência de trabalho estabelecidos no contrato e seus anexos.
Qualificação/atendimento ao público/postura	- Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público; - Empregados com instrução mínima de ensino fundamental ou equivalente, comprovada por escola reconhecida; - Empregados qualificados em serviços de controle, operação e fiscalização de portarias, digitação e operação de sistemas de controle de acesso, equipamentos de proteção, preenchimentos de fichas e relatórios de atividades e ocorrências, controle de veículos e pessoas, com experiência mínima de um ano na função; e - Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.
Uniformes e identificação	- Uso de uniformes ou vestimentas em perfeito estado de conservação e sem defeitos aparentes para o desenvolvimento dos trabalhos, portando crachá de identificação pessoal com fotografia recente; - Empregados com aparência pessoal adequada ao desenvolvimento dos trabalhos; e - Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Especificação técnica dos serviços	Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
Equipamentos e acessórios	Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.
Atendimento às ocorrências	- Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do porteiro diante da situação; - Registro e controle diários das ocorrências do posto; - Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra); e - Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Periodicidade da supervisão	Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.
Gerenciamento das atividades operacionais	- Administrar as atividades operacionais; e - Garantir que os veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia que causem menor impacto ambiental (etanol, Gás Natural Veicular – GNV ou elétrico).
Atendimento às solicitações	Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada em conformidade com a disciplina do modelo de gestão do contrato do Termo de Referência que compõe Anexo do Edital.



Relatório das Instalações e Quadro-resumo – Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios

Relatório das Instalações

Locais de Prestação dos Serviços	Subtotal Grupo 1	Subtotal Grupo 2	Subtotal Grupo 3	Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)
Avaliação Global				

Quadro-resumo

Grupo	Mês												Média
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total													