



Ministério da Educação
Universidade Federal de Santa Maria
Pró-Reitoria de Infraestrutura
Coordenadoria de Serviços Gerais

Manual do Fiscal Setorial

Estabelece os procedimentos de atuação do fiscal setorial dos contratos de prestação de **serviços Agente de Portaria**

Versão 2019.1

Campus da UFSM - Prédio 65J
Fone: 3220-9660
Email: csg@ufsm.br



Ministério da Educação
Universidade Federal de Santa Maria
Pró-Reitoria de Infraestrutura
Coordenadoria de Serviços Gerais

Sumário

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	DEFINIÇÕES.....	3
2.1.	FISCAL SETORIAL	3
2.2.	RESPONSABILIDADE DO FISCAL SETORIAL	3
2.3.	REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS	3
2.4.	PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO	3
2.5.	ASPECTOS A SEREM CONSIDERADOS NA FISCALIZAÇÃO	4
3.	DOCUMENTOS DE FISCALIZAÇÃO	5
3.1.	FLUXO DE FISCALIZAÇÃO	5
3.2.	FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO	5
3.3.	FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS.....	5
3.4.	ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR	5
3.5.	TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	6
3.6.	TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	6
3.7.	DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO CARGO	6
3.8.	RELATÓRIO TABELA DE ATIVIDADES	6
4.	UNIFORMES	7
5.	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	8
5.1.	FORMA E PERIODICIDADE.....	8
5.2.	OBJETIVOS	8
5.3.	REFRAS GERAIS	8
5.4.	CRITÉRIOS.....	8
5.5.	CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS.....	8
5.6.	CARACTERIZAÇÃO DOS CONCEITOS.....	8
5.7.	MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO.....	15
5.8.	CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS	16
6.	TABELA DE INFRAÇÕES.....	20
7.	PERGUNTAS E RESPOSTAS.....	21

1. INTRODUÇÃO

Este manual tem o objetivo de orientar a atuação dos fiscais setoriais dos contratos de prestação de serviços terceirizados, utilizando um conjunto de definições e procedimentos a serem observados na execução contratual, de modo a garantir a realização dos serviços no padrão de qualidade estipulado pela Administração.

2. DEFINIÇÕES

2.1. FISCAL SETORIAL

O fiscal setorial é um dos atores envolvidos no recebimento dos serviços. Conforme o art. 50 da Instrução Normativa nº 05/2017-MPDG, ao realizar o recebimento dos serviços, o órgão ou entidade deve observar o princípio da segregação das funções.

2.2. RESPONSABILIDADE DO FISCAL SETORIAL

Elaborar relatório circunstanciado, em consonância com as suas atribuições, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

2.3. REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

As ocorrências acerca da execução contratual deverão ser registradas durante toda a vigência da prestação dos serviços, cabendo ao gestor e fiscais, observadas suas atribuições, a adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.4. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO

O registro das ocorrências, as comunicações entre as partes e demais documentos relacionados à execução do objeto poderão ser organizados em processo de fiscalização, instruído com cópias dos documentos essenciais da contratação pelo setor de contratos, a exemplo dos Estudos Preliminares, do ato convocatório e seus anexos, do contrato, da proposta da contratada, da garantia, quando houver, e demais documentos indispensáveis à fiscalização.

2.5. ASPECTOS A SEREM CONSIDERADOS NA FISCALIZAÇÃO

A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:

- I - os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
- II - os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
- III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
- IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
- V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
- VI - a satisfação do público usuário.

3. DOCUMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

3.1. FLUXO DE FISCALIZAÇÃO

O fluxo de fiscalização é um esquema gráfico que representa as atividades e a relação entre os diversos atores envolvidos no processo de fiscalização. Se estiver bem definida a atuação de cada envolvido no processo, as ocorrências chegam rapidamente ao conhecimento do fiscal setorial e do preposto, de modo que se possa agir tempestivamente na busca de uma solução, evitando-se que o problema permaneça ocorrendo.

O fluxo de fiscalização está disponível na página do Núcleo de Fiscalização de Contratos e o no material disponibilizado aos fiscais.

3.2. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO

O formulário de avaliação é uma planilha criada no Excel para que o fiscal setorial realize a avaliação do(s) posto(s), conforme previsto no contrato. Ao final de cada mês o fiscal setorial deve preenchê-lo com os dados dos postos de serviços que estiverem sob a sua responsabilidade, imprimir, assinar e encaminhá-lo ao fiscal técnico do contrato.

3.3. FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS

O formulário de ocorrências é uma planilha criada no Excel para que o fiscal setorial registre as situações cujo encaminhamento ao preposto não tenha recebido a resposta adequada ou não tenham sido atendidas no prazo estipulado, causando algum tipo de ausência ou deficiência nos serviços prestados. As ocorrências são situações pré-estabelecidas em contrato que possuem uma correspondência direta com alguma sanção aplicável. Quando houver ocorrências registrada, o formulário também deve ser encaminhado ao final do mês, preenchido e assinado pelo fiscal setorial.

3.4. ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

O IMR é um instrumento gerado a partir dos formulários de avaliação e de ocorrências encaminhados pelos fiscais setoriais que reflete de forma consolidada a avaliação mensal dos serviços de apoio. O IMR serve de base para emissão do Termo de Recebimento Provisório pelo fiscal técnico.

3.5. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

O Termo de Recebimento Provisório – TRP é o documento por meio do qual o fiscal técnico autoriza a contratada a emitir a fatura mensal, observado o contido no relatório consolidado apurado por meio do IMR.

3.6. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

O Termo de Recebimento Definitivo – TRD é o documento emitido pelo gestor do contrato que atesta que a fatura emitida está de acordo com o IMR e com os relatórios da fiscalização administrativa, autorizando a UFSM a liquidar o respectiva Nota Fiscal de prestação dos serviços.

3.7. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO CARGO

É o resumo das atribuições da família a que o cargo pertence, conforme definido pela Classificação Brasileira de Ocupações – CBO e está disponível no Anexo ao contrato e no site do Ministério do Trabalho e Emprego.

3.8. RELATÓRIO TABELA DE ATIVIDADES

Relatório gerado no site do Ministério do Trabalho e Emprego a partir do CBO específico do cargo onde constam todas as atividades que o profissional contratado naquele CBO pode desempenhar. Os relatórios Tabela de Atividades dos cargos contratados para os serviços de apoio estão disponíveis no material auxiliar disponibilizado aos fiscais setoriais.

4. UNIFORMES

Quantidade a ser fornecida: 02 (dois) conjuntos completos, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após comunicação escrita da Contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação.

O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário:

- a) 02 (duas) calças em cor escura, de tecido tipo Oxford, com cortes adequados a cada profissional, masculino ou feminino;
- b) 02 (duas) camisas manga curta e 02 (duas) camisas manga longa, em cor clara, com cortes adequados a cada profissional, masculino ou feminino; deve possuir a logomarca da empresa em tamanho e local visíveis (no peito, à esquerda);
- c) 01 (uma) jaqueta de frio, forrada e impermeável; deve possuir a logomarca da empresa em tamanho e local visíveis (no peito, à esquerda);
- d) 02 (dois) pares de meias escuras;
- e) 01 (um) par de sapatos, que devem ser de segurança e conter o Certificado de Aprovação válido no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE);
- f) 01 (um) cinto de cor escura;
- g) 01 (uma) capa de chuva impermeável, que deve possuir a logomarca da empresa em tamanho e local visíveis (no peito, à esquerda);
- h) 01 (um) crachá de identificação, em plástico rígido, contendo logomarca da empresa, foto e nome completo do funcionário;

5. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

5.1. FORMA E PERIODICIDADE

Deverá ser efetuada periodicamente pela fiscalização/controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que medirão os níveis esperados de qualidade a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

5.2. OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade na execução dos serviços continuados de portaria prestados pela CONTRATADA, mantendo assim os níveis de qualidade e quantidade esperados em cada posto.

5.3. REFRAS GERAIS

A avaliação do serviço de portaria prestado pela CONTRATADA se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

A - Pessoal;

B - Técnicas na Execução do Serviço e Rondas; e

C - Inspeção da Portaria.

5.4. CRITÉRIOS

A avaliação limita-se a atribuição no formulário dos conceitos de muito bom, bom, regular e péssimo, respectivamente equivalentes aos valores 3 (três), 2 (dois), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado.

5.5. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS

MUITO BOM	BOM	REGULAR	PÉSSIMO
3 (três) pontos	2 (dois) pontos	1 (um) ponto	0 (zero) ponto

5.6. CARACTERIZAÇÃO DOS CONCEITOS

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

- Nenhum prejuízo financeiro a professores, servidores, alunos ou terceiros; nenhum prejuízo ao patrimônio;
- Efetuar o controle efetivo da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;

- Postos de portaria completos e organizados, sem aparelhos de TV, rádios, etc. e livres de bens de servidores, funcionários etc.;
- Funcionários fixos e treinados no Posto, identificados, uniformizados, com equipamentos, demonstrando conhecimento da organização da CONTRATANTE e de todos os procedimentos operacionais estabelecidos;
- Funcionários com aparência pessoal limpa e bem cuidada;
- Equipamentos padronizados em quantidade suficiente e em condições satisfatórias de operação/funcionamento bem como ter o posto organizado e limpo; materiais necessários ao desempenho das funções facilmente acessíveis, cartazes e outros avisos fixados de maneira ordenada e coerente;
- Rondas realizadas nos locais estabelecidos, nos procedimentos e frequências definidas e atendendo os resultados esperados;
- Cumprimento dos procedimentos relativos a apagar e acender luzes internas e externas, trancar e abrir portas e janelas, desligar equipamentos etc.;
- Nenhum acesso de pessoas ou veículos não autorizados;
- Nenhum acesso e/ou presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
- Todas as ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional, registradas no livro de ocorrências e comunicadas ao Supervisor de Segurança ou a Central de Operações;
- Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a execução do serviço, atualizado, sem falhas na sua execução e em conformidade com as necessidades do setor bem como o controle efetivo do acesso de pessoas e veículos e da presença de ocorrências registradas e comunicadas;
- Manter no posto lanterna(s) em pleno funcionamento bem como formulários para controle de acesso e livro de ocorrências;
- Funcionários com atenção voltada para a circulação de pessoas, demonstrando cordialidade e diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.
- Funcionários que se apresentam pontualmente para assumir o posto, permanecendo no mesmo até o final do seu turno;
- Manter livro de ocorrências limpo e em bom estado; redação das ocorrências de forma clara, precisa e coerente, contendo os dados completos dos

envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc); caligrafia legível.

BOM - Refere-se à **conformidade parcial** dos critérios

- Causar ou não evitar prejuízos de pequena monta (até R\$ 100,00 – cem reais) para professores, servidores, alunos e/ou terceiros; nenhum prejuízo ao patrimônio;
- Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, porém, sem aparelhos de TV, rádios, etc. e livres de bens de servidores, funcionários, etc.;
- Funcionários fixos e treinados no Posto, identificados, uniformizados e com equipamentos, com conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos, porém sem o conhecimento apropriado da organização da CONTRATANTE;
- Funcionários treinados, com conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- Funcionários com aparência pessoal asseada, porém com os cabelos desarrumados
- e/ou barba por fazer e/ou portando apenas adornos autorizados e discretos, como brincos, pulseiras, anéis etc.;
- Equipamentos padronizados, mas em quantidade insuficiente e/ou sem as condições satisfatórias de operação;
- Funcionários sem identificação;
- Rondas realizadas com pequenas falhas nos percursos definidos, porém com a frequência apropriada;
- Ocorrência esporádica de luzes internas acesas e/ou portas, janelas, etc. destrancadas;
- Eventuais falhas no controle da movimentação dos bens patrimoniais;
- Acessos esporádicos de pessoas e/ou veículos não autorizados; porém nenhum acesso ou presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
- Os registros das ocorrências são claros, objetivas, podendo ser compreendidas, mas faltam registros de fatos relevantes ocorridos no posto.

- Todas as ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional, registradas no livro de ocorrências, porém com falhas esporádicas na comunicação ao Supervisor de Segurança;
- Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a Execução do Serviço, sem falhas na sua Execução, porém está em desconformidade ou sem atualização para tender as necessidades do setor;
- Eventualmente, perde a atenção na circulação das pessoas; falta de simpatia, mas demonstra diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações;
- Apresenta-se pontualmente para assumir o posto, mas eventualmente se ausenta durante o seu turno; Posto limpo, mas desorganizado; alguns materiais necessários ao desempenho das funções não estão acessíveis, cartazes e outros avisos fixados de maneira desordenada e/ou incoerentes;
- Livro de ocorrências com algumas manchas e/ou algumas folhas amassadas; ocorrências registradas com informações imprecisas e/ou incoerentes, mas contendo os dados completos dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia legível, mas com alguns erros.
- Controle de entrada e saída necessitando de pequenos ajustes para se adequar às instruções do posto.

REGULAR - Refere-se à **desconformidade parcial** dos critérios

- Causar ou não evitar prejuízos de valor mediano (até R\$ 200,00 – duzentos reais) para professores, servidores, alunos e/ou terceiros; prejuízos de pequena monta ao patrimônio;
- Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, sem aparelhos de TV, rádios etc., mas com bens de servidores, funcionários etc.;
- Pequena rotatividade de funcionários, com grandes deficiências no treinamento; com todos, mas faltando vários itens de identificação e/ou do uniforme e, ainda, sem conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos, e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- Equipamentos fora de padronização e em quantidade insuficiente e/ou sem as condições satisfatórias de operação;

- Rondas realizadas com muitas falhas nos percursos definidos; falta de pelo menos uma ronda na frequência definida;
- Ocorrências frequentes de luzes internas acesas e/ou portas, janelas etc. destrancadas;
- Acessos frequentes de pessoas e/ou veículos não autorizados; acesso e/ou presença esporádica de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
- Pequenas falhas no registro das ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional, no livro de ocorrências; muitas falhas na comunicação ao Supervisor de Segurança;
- Pequena rotatividade de funcionários: até 10 (dez) por cento do total;
- Funcionários mal treinados, sem conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE;
- Homens com aparência pessoal descuidada, com os cabelos soltos e/ou desarrumados; Porta pelo menos 01 (um) adorno não autorizado ou discreto (pulseiras, anéis, piercing etc) ou Mulheres com aparência pessoal aseada, porém com os cabelos por aparar; não porta adornos como brincos, pulseiras, anéis, piercing etc.;
- Funcionários identificados, mas com uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme;
- Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a execução do Serviço, porém com falhas nos procedimentos nele descritos e em desconformidade com as necessidades do setor. Falhas esporádicas no controle do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; falhas esporádicas no registro de ocorrências e comunicações e/ou na Execução das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas, etc.;
- Há Execução de rondas, porém não há registro de que estejam sendo executadas as rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas, entre outras definidas no PESP. Rondas realizadas com erros nos percursos definidos e/ou acima do tempo estabelecido;

- Constantes falhas no controle da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
- Falta dois ou mais itens a seguir: formulários para ocorrência de manutenção, caneta e bloco de anotações, formulários para controle do acesso e de ocorrências;
- Atenção frequentemente desviada da circulação de pessoas; falta de simpatia e diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações;
- Eventualmente se atrasa para assumir o posto e ausenta-se regularmente durante o seu turno;
- Posto um pouco desorganizado, com resíduos de papel; materiais necessários ao desempenho das funções mal acondicionados, cartazes e outros avisos não fixados;
- Livro de ocorrências com muitas manchas e/ou varias folhas amassadas/rasgadas; ocorrências registradas com informações insuficientes, faltam alguns dados dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia de difícil leitura e com muitos erros;
- Todos os fatos relevantes ocorridos no posto estão sendo registrados, porém o texto não oferece clareza com difícil compreensão;
- Controle de entrada e saída com muitas falhas necessitando de grandes ajustes para se adequar as instruções do posto.

PÉSSIMO - Refere-se à **desconformidade total** dos critérios

- Causar ou não evitar prejuízos de grande valor (acima de R\$ 200,00 – duzentos reais) para professores, servidores, alunos e/ou terceiros; prejuízos de valor médio ou superior ao patrimônio;
- Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, com aparelhos de TV, rádios etc. e/ou bens de servidores, funcionários etc.;
- Grande rotatividade de funcionários; falta de qualquer EPI;
- Falta de equipamentos;
- Falta de 02 (duas) ou mais rondas na frequência definida;
- Ocorrência sistemática de luzes internas acesas e/ou portas, janelas, etc. destrancadas;

- Acessos sistemáticos de pessoas e/ou veículos não autorizados; acesso e/ou presença frequente de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
- Funcionários sem treinamento, pouco conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos e conhecimento muito limitado da organização da CONTRATANTE;
- Falhas frequentes no registro das ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional, no livro de ocorrências; e falhas sistemáticas na comunicação ao Supervisor de Segurança;
- Aparência pessoal desleixada; Porta 02 (dois) ou mais adornos não autorizados ou discretos;
- Funcionários sem identificação e com o uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme;
- Funcionários com postura desinteressada na circulação das pessoas; demonstra má vontade no atendimento daqueles que solicitam acesso ou informações.
- Posto de Portaria sem o Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) estabelecido para execução do serviço. Falhas regulares no controle do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; falhas regulares no registro de ocorrências e comunicações e/ou na execução das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas etc;
- Não há execução das rondas, nem registros de que elas estejam em conformidade com o PESP. Percebe-se falhas no cumprimento das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas, entre outras definidas. Rondas realizadas com erros e com falha no registro de 02 (dois) ou mais pontos de controle;
- Não há controle da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados, contrariando o PESP;
- Falta lanterna ou não funciona adequadamente para a execução do serviço;
- Funcionário regularmente se atrasa para assumir o posto e se ausenta durante o seu turno;

- Utilização do posto para guarda de objetos de terceiros ou posto desorganizado e/ou sujo, com vários tipos de resíduos (papel, embalagens, restos de comida etc.); faltam materiais necessários ao desempenho das funções, cartazes e outros avisos não fixados;
- Não há livro de ocorrência no posto ou está sujo, com capa e folhas rasgadas; ocorrências registradas com informações insuficientes faltam vários dados dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia ilegível;
- Não há registro das ocorrências do posto ou são escritas de forma incompreensível, sem valor como documento;
- Não há controle de entrada e saída, permite o trânsito de ambulantes não autorizados ou a forma de controle se mostra ineficaz, oferecendo riscos ao patrimônio público.

5.7. MÓDULOS E ITENS DE AVALIAÇÃO

MÓDULOS		ITENS DE AVALIAÇÃO
A	PESSOAL	A.1 – Qualidade e Uniformidade da Equipe
		A.2 – Treinamento
		A.3 – Aparência Pessoal
		A.4 – Identificação e Uniforme
B	TÉCNICAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RONDA	B.1 – Utilização do Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP)
		B.2 – Percurso das Rondas
		B.3 – Controle do Acesso
C	INSPEÇÃO DA PORTARIA	C.1 – Equipamentos de Uso Geral
		C.2 – Polidez no Atendimento
		C.3 – Pontualidade e Permanência no Posto
		C.4 – Organização do Posto
		C.5 – Livro de Ocorrência
		C.6 – Registro das Ocorrências
		C.7 – Controle de Entrada e Saída

5.8. CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

MÓDULO A – PESSOAL

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
A.1 – QUALIDADE E UNIFORMIDADE DA EQUIPE	
Funcionários fixos, com grande experiência.	3
Funcionários fixos, porém com pouca experiência.	2
Pequena rotatividade de funcionários: até 10 (dez) por cento do total.	1
Grande rotatividade de funcionários: mais de 10 (dez) por cento do total	0
A.2 – TREINAMENTO	
Funcionários bem treinados, demonstrando conhecimento da organização da CONTRATANTE e de todos os procedimentos operacionais estabelecidos.	3
Funcionários treinados, com conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos, porém sem o conhecimento apropriado da organização da CONTRATANTE.	2
Funcionários mal treinados, sem conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE.	1
Funcionários sem treinamento, pouco conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos e conhecimento muito limitado da organização da CONTRATANTE.	0
A.3 – APARÊNCIA PESSOAL	
Este quesito subdivide-se em dois, aplicando-se apenas um dele conforme o caso.	
A.3A – MULHERES	
Aparência pessoal limpa e bem cuidada, com os cabelos presos e bem arrumados; Porta apenas adornos autorizados e discretos, como brincos, anéis, pulseiras etc.	3
Aparência pessoa asseada, porém com os cabelos soltos e/ou desarrumados; Porta apenas adornos autorizados e discretos, como brincos, anéis, pulseiras etc.	2
Aparência pessoal descuidada, com os cabelos soltos e/ou desarrumados; Porta pelo menos 1 (um) adorno não autorizado ou indiscreto (brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.)	1
Aparência pessoal desleixada; Porta 2 (dois) ou mais adornos não autorizados ou indiscretos (brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.)	0
A.3B – HOMENS	
Aparência pessoal limpa e bem cuidada, barbeado, com os cabelos aparados; Não porta adornos, como brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.	3
Aparência pessoal asseada, porém com a barba por fazer e/ou cabelos por aparar; Não porta adornos, como brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.	2
Aparência pessoal descuidada, com a barba por fazer e/ou cabelos por aparar; Porta pelo menos 1 (um) adorno não autorizado ou (brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.)	1
Aparência pessoal desleixada; Porta 2 (dois) ou mais adornos não autorizados (brincos, anéis, pulseiras, <i>piercing</i> etc.)	0
A.4 – IDENTIFICAÇÃO E UNIFORME	

Manual do Fiscal Setorial – Prestação de Serviços de Agente de Portaria

Funcionários identificados e uniformizados.	3
Funcionários uniformizados, mas sem identificação.	2
Funcionários identificados, mas com o uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme.	1
Funcionários sem identificação e com o uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme.	0

MÓDULO B – TÉCNICAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RONDAS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
B.1 – UTILIZAÇÃO DO PLANO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE PORTARIA (PESP)	
Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a execução do serviço, atualizado, sem falhas na sua execução e em conformidade com as necessidades do setor. Controle efetivo do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; ocorrências registradas e comunicadas; execução correta das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas etc.	3
Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a execução do serviço, sem falhas na sua execução, porém está em desconformidade ou sem atualização para atender as necessidades do setor. Controle efetivo do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; ocorrências registradas e comunicadas; falhas na execução das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas etc.	2
Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) presente para a execução do serviço, porém com falhas nos procedimentos nele descritos e em desconformidade com as necessidades do setor. Falhas esporádicas no controle do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; falhas esporádicas no registro de ocorrências e comunicações e/ou na execução das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas etc.	1
Posto de Portaria sem o Plano de Execução do Serviço de Portaria (PESP) estabelecido para a execução do serviço. Falhas regulares no controle do acesso de pessoas e veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados; falhas regulares no registro de ocorrências e comunicações e/ou na execução das rotinas para apagar luzes e trancar portas, janelas etc.	0
B.2 – PERCURSO DAS RONDAS	
Há execução de rondas, bem como o registro de que esteja sendo executadas as rotinas para apagar luzes, trancar portas, janelas etc., entre outras definidas no PESP, assim como o registro e a comunicação de ocorrências para a manutenção. Rondas realizadas nos percursos definidos e dentro do tempo médio estabelecido.	3
Há execução de rondas, bem como o registro de que estejam sendo executadas as rotinas para apagar luzes, trancar portas, janelas etc., entre outras definidas no PESP, porém não há comunicação de ocorrências para a manutenção. Rondas realizadas nos percursos definidos, mas acima do tempo médio estabelecido.	2
Há execução de rondas, porém não há o registro de que esteja sendo executadas as rotinas para apagar luzes, trancar portas, janelas etc., entre outras definidas no PESP, Rondas realizadas com erro nos percursos definidos e/ou acima do tempo estabelecido.	1
Não há execução de rondas nem registro de que estejam em conformidade com o PESP. Percebe-se falhas no cumprimento das rotinas para apagar luzes, trancar portas, janelas etc., entre outras definidas. Rondas realizadas com erro e com falha no registro de 2 (dois) ou mais pontos de controle.	0

B.3 – CONTROLE DO ACESSO	
Controle efetivo da movimentação de bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados.	3
Eventuais falhas no controle da movimentação de bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados.	2
Constantes falhas no controle da movimentação de bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados.	1
Não há controle da movimentação de bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados, contrariando o PESP.	0

MÓDULO B – TÉCNICAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RONDAS

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
C.1 – EQUIPAMENTOS DE USO GERAL	
Há no posto lanterna em pleno funcionamento, formulários para ocorrências de manutenção, caneta e bloco de anotações, formulário para controle de acesso e Livro de Ocorrências.	3
Falta de 1 (um) item dentre os seguintes: formulários para ocorrência de manutenção, caneta, bloco de anotações, formulários para controle de acesso e Livro de Ocorrências.	2
Falta 2 (dois) ou mais itens dentre os seguintes: formulários para ocorrência de manutenção, caneta, bloco de anotações, formulários para controle de acesso e Livro de Ocorrências.	1
Falta lanterna ou esta não funciona adequadamente.	0
C.2 – POLIDEZ NO ATENDIMENTO	
Atenção voltada para a circulação de pessoas; demonstra cordialidade e diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.	3
Eventualmente, perde a atenção na circulação de pessoas; falta de simpatia, mas demonstra diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.	2
Atenção frequentemente desviada da circulação de pessoas; falta de simpatia e diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.	1
Postura desinteressada na circulação das pessoas; demonstra má vontade no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.	0
C.3 – PONTUALIDADE E PERMANÊNCIA NO POSTO	
Apresenta-se pontualmente para assumir o posto, permanecendo no mesmo até o final do seu turno.	3
Apresenta-se pontualmente para assumir o posto, mas eventualmente se ausenta durante seu turno.	2
Eventualmente se atrasa para assumir o posto e ausenta-se regularmente durante o seu turno.	1
Regularmente se atrasa para assumir o posto e se ausenta durante o seu turno.	0
C.4 – ORGANIZAÇÃO DO POSTO DE PORTARIA	

Manual do Fiscal Setorial – Prestação de Serviços de Agente de Portaria

Posto organizado e limpo; materiais necessários ao desempenho das funções facilmente acessíveis, cartazes e outros avisos fixados de maneira ordenada e coerente.	3
Posto limpo, mas desorganizado; alguns materiais necessários ao desempenho das funções não estão acessíveis; cartazes e outros avisos fixados de maneira desorganizada e incoerente.	2
Posto um pouco desorganizado, com resíduos de papel; materiais necessários ao desempenho das funções mal acondicionados; cartazes e outros avisos não estão fixados.	1
Utilização do posto para guarda de objetos de terceiros ou posto desorganizado e/ ou sujo, com vários tipos de resíduos (papel, embalagens, restos de comida etc.); faltam materiais necessários ao desempenho das atividades; cartazes e outros avisos não fixados.	0
C.5 – LIVRO DE OCORRÊNCIAS	
Livro de Ocorrências limpo e em bom estado; redação das ocorrências precisa e coerente, contendo os dados completos dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia legível.	3
Livro de Ocorrências com algumas manchas e/ou folhas amassadas; ocorrências registradas com informações imprecisas e/ou incoerentes, mas contendo os dados completos dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia legível, mas com alguns erros.	2
Livro de Ocorrências com muitas manchas e/ou várias folhas amassadas/rasgadas; ocorrências registradas com informações insuficientes, faltando alguns dados dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia de difícil leitura e com muitos erros.	1
Não há Livro de Ocorrências no posto ou está sujo, com capa e folhas rasgadas; ocorrências registradas com informações insuficientes, faltando vários dados dos envolvidos (nome completo, identificação, telefone para contato etc.); caligrafia ilegível.	0
C.6 – REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS	
Os registros das ocorrências são claros, objetivos e de fácil compreensão, relatando todas as ações que fazem parte das orientações específicas do posto.	3
Os registros das ocorrências são claros, objetivos, podendo ser compreendidos, mas faltam registros de fatos relevantes ocorridos no posto.	2
Todos os fatos relevantes ocorridos no posto estão registrados, porém o texto não oferece clareza e tem difícil compreensão.	1
Não há registro das ocorrências do posto ou são escritas de forma incompreensível, sem valor como documento.	0
C.7 – CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA	
Este quesito avalia a forma como é realizado o controle de entrada e saída de pessoas, equipamentos e veículos, livros da Biblioteca e materiais, entre outros serviços correlatos.	
O controle de entrada e saída está em total conformidade com as instruções específicas do posto.	3
Controle de entrada e saída necessitando de pequenos ajustes para se adequar às instruções do posto.	2
Controle de entrada e saída com muitas falhas necessitando de grandes ajustes para se adequar às instruções do posto.	1
Não há controle de entrada e saída, permite o trânsito de ambulantes não autorizados ou a forma de controle se mostra ineficaz, oferecendo riscos ao patrimônio público.	0

6. TABELA DE INFRAÇÕES

Item	Descrição	Grau	Correspondência (ao dia, sobre o valor mensal do contrato)
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	5	0,20%
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	4	0,10%
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	3	0,09%
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	2	0,07%
5	Retirar funcionários do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia	3	0,09%
6	DEIXAR de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia	1	0,05%
7	DEIXAR de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	2	0,07%
8	DEIXAR de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	1	0,05%
9	DEIXAR de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	3	0,09%
10	DEIXAR de indicar e manter durante a execução do contrato o preposto e o supervisor previstos no edital/contrato	1	0,05%
11	DEIXAR de Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	1	0,05%

7. PERGUNTAS E RESPOSTAS

1. Quais as atribuições do fiscal setorial?

O fiscal setorial deve acompanhar a prestação de serviços realizados pelos funcionários terceirizados de modo que tenha condições de realizar uma avaliação mensal do desempenho, além de comunicar ao fiscal técnico sempre que houver alguma ocorrência que prejudique a realização dos serviços. O fiscal setorial deve também observar se as atividades que estão sendo desempenhadas pelo funcionário terceirizado estão de acordo com as previstas no Código Brasileiro de Ocupações para o respectivo cargo.

2. Fui designado para ser fiscal setorial de um posto de serviço de apoio. O que preciso saber? Devo ler todo o contrato?

Não. Você precisa ler o Anexo ao contrato onde estão descritos os serviços que deverão ser prestados e as obrigações da contratada. Você também deve conhecer o horário de funcionamento e o Planejamento para a Execução dos Serviços de Portaria - PESP do(s) posto(os) que vocês fiscalizará. É interessante também que você confira na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO do cargo, as atividades que o Agente de Portaria pode desempenhar.

3. Existe um encarregado responsável pelos serviços de portaria?

Não. Para os Agentes de Portaria, o encarregado é o próprio preposto do contrato, designado pela empresa contratada. O preposto é responsável pelo atendimento de todas as demandas e reclamações relacionadas aos serviços de apoio. Além disso, há um supervisor designado para atender nos horários fora do expediente.

4. Como deve ser feito o encaminhamento das demandas ou ocorrências?

Deve ser utilizado um meio que permita manter o registro da comunicação, seja por meio de aplicativo de mensagens ou por e-mail direcionado ao preposto da empresa. O fiscal setorial também deve estabelecer um prazo para atendimento, de acordo com a gravidade ou urgência envolvida na situação concreta.

5. E se nenhuma providência for tomada pelo preposto no prazo estipulado?

O fiscal setorial deve registrar em seus apontamentos as informações necessárias e precisas sobre a situação, tais como data, local, nome do funcionário envolvido, etc. e comunicar ao preposto por e-mail, com cópia para o fiscal técnico do contrato.

6. Como deve ser feita a avaliação?

Em regra, o contrato prevê que todos os serviços sejam realizados de forma a se atingir o conceito MUITO BOM em todos os itens de avaliação. A página 8 contém a descrição destes serviços. Sempre que um dos itens não atingir este conceito, deve ser apontado pelo fiscal o motivo, ou seja, qual daqueles serviços tiveram deficiências e que, mesmo comunicadas ao preposto, não foram solucionadas.

7. Todos os postos devem ser avaliados da mesma forma?

De modo geral, o PESP atende a maioria dos postos contratados. Mas pode ocorrer de algum posto possuir características que demandem um PESP específico. Neste caso, o fiscal setorial deve informar o preposto quais atividades devem ser acrescentadas ou suprimidas no PESP e, a partir do fornecimento do novo PESP aos agentes de portaria, realizar a avaliação observando os novos critérios.

8. Que informações o fiscal setorial deve encaminhar à fiscalização técnico?

Ao final de cada mês, o fiscal setorial deve encaminhar o relatório de avaliação dos postos que estão sob sua responsabilidade. Além disso, se houver alguma ocorrência que não tenha sido corrigida pelo preposto, também deverá ser informado.

9. Como estas informações devem ser encaminhadas?

Por meio dos formulários disponibilizados na página do Núcleo de Fiscalização de Contratos. São planilhas em Excel onde o fiscal preenche as informações necessárias e depois de imprimi-las e assiná-las deve encaminhá-las à CSG.

10. Não sei utilizar o Excel. Posso preencher os formulários à mão?

As planilhas estão configuradas para simplificar o preenchimento. Quase todos os itens são preenchidos a partir de dados pré-validados. Mas se mesmo assim você

tiver dificuldades, pode encaminhar os formulários preenchidos à mão. Lembre-se: utiliza letra de forma e preencha de modo legível.

11. Devo encaminhar um formulário para cada posto? E para cada infração?

Para os postos, a avaliação mensal é individual, ou seja, deve ser utilizado um formulário para o preenchimento da avaliação de cada posto. Para as ocorrências que caracterizam infrações, pode ser utilizado um único formulário a cada mês para informá-las, desde que seja detalhado em qual posto ocorreu.

12. Se o posto receber uma avaliação baixa, o funcionário terá desconto no salário?

Não. Cada ocorrência será tratada individualmente pela contratada, a quem caberá adotar os procedimentos adequadas. Algumas ocorrências podem ser resultado da deficiência na atuação do preposto sobre os problemas apontados no posto, então não há o que se responsabilizar o agente de portaria. Em outros casos, pode ser que a ocorrência seja consequência da atuação equivocada ou emissão do funcionário. Nesse caso, a empresa deve identificar o que está ocorrendo, podendo fornecer capacitação, treinamento ou até mesmo substituí-lo por outro funcionário de outro local.

13. Se o posto de serviços tiver boas avaliações, mas em determinado momento um funcionário apresentar conduta inconveniente ou incompatível com a função, não pode ser substituído?

Independente de avaliações positivas anteriores, se algum funcionário apresentar comportamento inconveniente ou conduta incompatível que, na avaliação do fiscal setorial, impeça o funcionário de permanecer naquele posto, deve ser comunicado ao preposto para que seja providenciada a substituição imediata do funcionário.

14. Se o fiscal setorial identificar desvio de função na atuação do agente de portaria, qual a medida a ser adotada?

Deve ser comunicado imediatamente ao gestor do contrato, pois em uma possível causa trabalhista a UFSM responde subsidiariamente à contratada. A gestão do contrato avaliará em conjunto com o fiscal setorial e a direção da unidade a medida mais adequada para eliminação das situações de desvio de função.

15. Sempre que um funcionário faltar ele deve ser substituído?

Sim. Há valores previstos em contrato para a substituição de funcionários faltosos, então a empresa tem obrigação de alocar substitutos. O fiscal deve comunicar o preposto sempre que um funcionário não comparecer ao serviço e o posto ficar desguarnecido.

16. Isso vale para as férias também?

Sim. O custo de substituição nas férias também está previsto em contrato. A empresa deve comunicar com antecedência de 30 (trinta) dias, a relação dos empregados que usufruirão férias no período subsequente, bem como, daqueles que irão substituí-los.

17. E se não houver substituição?

O fiscal setorial deve registrar esta ocorrência anotando como faltas todos os dias em que o funcionário não comparecer e não houver a sua substituição no posto de portaria.

18. E se falta de substituição for recorrente e causar algum prejuízo ao serviço ou ao atendimento?

Nesse caso, o gestor do contrato providenciará, além dos descontos dos dias não trabalhados, o enquadramento nas situações previstas no contrato com a respectiva aplicação de multa à contratada.

19. Nos dias úteis considerados como não letivos ou não administrativos no calendário acadêmico, devo dispensar os funcionários?

Não. Conforme definido em contrato, cada posto de portaria tem o seu horário de funcionamento. Se há previsão para funcionamento em domingos, feriados ou dias não letivos e não administrativos, o posto deve funcionar normalmente.

20. E se houver alguma atividade que impeça a entrada no prédio, tal como dedetização?

Neste caso, caberá ao fiscal setorial ou à direção da unidade informar com antecedência ao preposto a situação para que os funcionários que prestam serviços

naquele posto sejam dispensados ou realocados (**a critério da empresa**). Esta comunicação deverá ser feita por e-mail com cópia para a CSG.

21. Em dias de paralisação os funcionários serão dispensados?

Não. Deve ser observado o horário do posto definido em contrato.

22. O funcionário não está usando uniforme. Devo relatar?

Sim. Há previsão contratual para que todos os funcionários terceirizados utilizem uniforme e crachá para a sua adequada identificação. Ao constatar que o funcionário não está utilizando uniforme o fiscal setorial deve comunicar o preposto.

23. E se o funcionário não tiver recebido o uniforme da empresa?

Deve ser encaminhado um e-mail ao preposto com cópia para a CSG, informando a ocorrência e estipulando o prazo máximo de 24 horas para a solução. Findo o prazo, caso o funcionário apresente-se novamente sem uniforme, o fiscal técnico deve ser comunicado, sendo adotada a medida prevista no item 12.17: ordenar a imediata retirada do local, e conseqüente substituição, daquele empregado que estiver sem uniforme, crachá, dificultar a fiscalização do seu serviço ou cuja permanência na área, a critério da UFSM, seja inconveniente.

24. Há alguma vedação quanto a contratação de parentes de servidores pela contratada?

Sim. Não é permitido designar empregado para trabalhar em unidade da UFSM na qual esteja lotado servidor, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, da UFSM entendido como familiar (cônjuge, companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade) até o terceiro grau com o empregado da CONTRATADA.

25. E se for um parente de um fiscal setorial que não possui função gratificada?

Embora não haja vedação expressa no contrato, não é recomendável que o fiscal setorial seja responsável pela avaliação de um funcionário terceirizado com o qual possua laços de parentesco. Neste caso, é indicado que o fiscal comunique a sua chefia para que seja designado outro fiscal.

26. Como posso obter material e informações atualizadas?

Na página do Núcleo de Fiscalização de Contratos: <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/proinfra/nucleo-de-fiscalizacao-de-contrato>