**ANEXO III – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**

## INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado ao contrato de prestação de serviços de controle, operação e fiscalização de Portarias, assim como a prestação de serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial, armada, nas dependências e instalações das Unidades Administrativas e Acadêmicas vinculadas à Reitoria do IFPB, integrando as especiﬁcações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE.

Ele deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de ﬁscalização e ou 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.

## OBJETIVOS

Deﬁnir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade na execução dos serviços continuados de controle, operação e fiscalização de Portarias, assim como a prestação de serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial, armada prestados pela CONTRATADA, mantendo assim os níveis de qualidade e quantidade esperados em cada posto.

## REGRAS GERAIS

A avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

* 1. Pessoal;
  2. Técnicas na Execução do Serviço e Rondas; e
  3. Inspeção da Portaria.

## CRITÉRIOS

A avaliação limita-se a atribuição, no formulário de Instrumento de Medição de Resultados, 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.

## 4.1 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 |

4.1.1 MUITO BOM - Refere-se à conformidade total dos critérios:

1. Nenhum prejuízo financeiro aos usuários ou terceiros;
2. Nenhum prejuízo ao patrimônio;
3. Efetuar o controle efetivo da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados;
4. Postos de portaria completos e organizados, sem aparelhos de TV, rádios, etc. e livres de bens de servidores, funcionários etc.;
5. Funcionários fixos e treinados no Posto, identificados, uniformizados, com equipamentos, demonstrando conhecimento da organização da CONTRATANTE e de todos os procedimentos operacionais estabelecidos;
6. Funcionários com aparência pessoal limpa e bem cuidada;
7. 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;
8. Rondas realizadas nos locais estabelecidos, nos procedimentos e frequências definidas e atendendo os resultados esperados;
9. Cumprimento dos procedimentos relativos a apagar e acender luzes internas e externas, trancar e abrir portas e janelas, desligar equipamentos etc.;
10. Nenhum acesso de pessoas ou veículos não autorizados;
11. Nenhum acesso e/ou presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
12. Todas as ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional,registradas no livro de ocorrências.
13. Manter no posto lanterna(s) em pleno funcionamento bem como formulários para controle de acesso e livro de ocorrências;
14. Funcionários com atenção voltada para a circulação de pessoas, demonstrando cordialidade e diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações.
15. Funcionários que se apresentam pontualmente para assumir o posto, permanecendo no mesmo até o final do seu turno;
16. 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.

4.1.2 BOM - Refere-se à conformidade parcial dos critérios:

1. Causar ou não evitar prejuízos de pequena monta (até R$ 100,00 – cem reais) para usuários e/ou terceiros; Nenhum prejuízo ao patrimônio;
2. Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, porém sem aparelhos de TV, rádios, etc. e livres de bens de servidores, funcionários, etc.;
3. 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;
4. Funcionários treinados, com conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE;
5. 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.;
6. Equipamentos padronizados, mas em quantidade insuficiente e/ou sem as condições satisfatórias de operação;
7. Funcionários sem identificação;
8. Rondas realizadas com pequenas falhas nos percursos definidos, porém com a frequência apropriada;
9. Ocorrência esporádica de luzes internas acesas e/ou portas, janelas, etc. destrancadas;
10. Eventuais falhas no controle da movimentação dos bens patrimoniais;
11. Acessos esporádicos de pessoas e/ou veículos não autorizados; porém nenhum acesso ou presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
12. Os registros das ocorrências são claras, 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;
13. Eventualmente, perde a atenção na circulação das pessoas; falta de simpatia, mas demonstra diligência no atendimento àqueles que solicitam acesso ou informações;
14. Apresenta-se pontualmente para assumir o posto, mas eventualmente se ausenta durante o seu turno;
15. 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;
16. 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.
17. Controle de entrada e saída necessitando de pequenos ajustes para se adequar às instruções do posto.

4.1.3 REGULAR - Refere-se à desconformidade parcial dos critérios:

1. Causar ou não evitar prejuízos de valor mediano (até R$ 200,00 – duzentos reais) para os usuários do prédio e/ou terceiros; Prejuízos de pequena monta ao patrimônio;
2. Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, sem aparelhos de TV, rádios etc., mas com bens de servidores, funcionários etc.;
3. 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;
4. Equipamentos fora de padronização e em quantidade insuficiente e/ou sem as condições satisfatórias de operação;
5. Rondas realizadas com muitas falhas nos percursos definidos; falta de pelo menos uma ronda na frequência definida;
6. Ocorrências frequentes de luzes internas acesas e/ou portas, janelas etc. destrancadas;
7. Acessos frequentes de pessoas e/ou veículos não autorizados; acesso e/ou presença esporádica de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
8. Pequenas falhas no registro das ocorrências e anormalidades, inclusive as de ordem funcional, no livro de ocorrências; muitas falhas na comunicação ao Supervisor;
9. Funcionários mal treinados, sem conhecimento adequado dos procedimentos operacionais estabelecidos e com graves falhas no conhecimento da organização da CONTRATANTE;
10. Homens com aparência pessoal descuidada, com os cabelos desarrumados ou por aparar; Porta pelo menos 01 (um) adorno não autorizado ou discreto (pulseiras, anéis, piercing etc) ou Mulheres com aparência pessoal asseada, porém com os cabelos soltos e/ou desarrumados; Não porta adornos como brincos, pulseiras, anéis, piercing etc.;
11. Funcionários identificados, mas com uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme;
12. 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 pela Contratante. Rondas realizadas com erros nos percursos definidos e/ou acima do tempo estabelecido;
13. Constantes falhas no controle da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
14. 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;
15. 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;
16. Posto um pouco desorganizado, com resíduos de papel; materiais necessários ao desempenho das funções mal acondicionados, cartazes e outros avisos não fixados;
17. Livro de ocorrências com muitas manchas e/ou várias 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;
18. Todos os fatos relevantes ocorridos no posto estão sendo registrados, porém o texto não oferece clareza com difícil compreensão;
19. Controle de entrada e saída com muitas falhas necessitando de grandes ajustes para se adequar as instruções do posto.

4.1.4 PÉSSIMO - Refere-se à desconformidade total dos critérios:

1. Causar ou não evitar prejuízos de grande valor (acima de R$ 200,00 – duzentos reais) para usuários do prédio e/ou terceiros; Prejuízos de valor médio ou superior ao patrimônio;
2. Postos de portaria incompletos e/ou desorganizados, com aparelhos de TV, rádios etc. e/ou bens de servidores, funcionários etc.;
3. Grande rotatividade de funcionários; falta de qualquer EPI;
4. Falta de equipamentos;
5. Falta de 02 (duas) ou mais rondas na frequência definida;
6. Ocorrência sistemática de luzes internas acesas e/ou portas, janelas, etc. destrancadas;
7. Acessos sistemáticos de pessoas e/ou veículos não autorizados; acesso e/ou presença frequente de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados;
8. Funcionários sem treinamento, pouco conhecimento dos procedimentos operacionais estabelecidos e conhecimento muito limitado da organização da CONTRATANTE;
9. 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;
10. Aparência pessoal desleixada; Porta 02 (dois) ou mais adornos não autorizados ou discretos;
11. Funcionários sem identificação e com o uniforme incompleto ou portando outra vestimenta por cima do uniforme;
12. Funcionários com postura desinteressada na circulação das pessoas;
13. demonstra má vontade no atendimento daqueles que solicitam acesso ou informações.
14. Não há execução das rondas, nem registros de que elas estejam em conformidade com as obrigações contratuais. 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;
15. Não há controle da movimentação dos bens patrimoniais, do acesso de pessoas, veículos e da presença de vendedores, ambulantes e assemelhados não autorizados, contrariando as obrigações contratuais;
16. Falta lanterna ou não funciona adequadamente para a execução do serviço;
17. Funcionário regularmente se atrasa para assumir o posto e se ausenta durante o seu turno;
18. 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;
19. 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;
20. Não há registro das ocorrências do posto ou são escritas de forma incompreensível, sem valor como documento;
21. 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.

## 4.2 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 – Percurso das Rondas |
| B.2 – 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 |

## 4.3 CRITÉRIOS E PONTUAÇÕES PARA OS ITENS AVALIADOS

## 4.3.1 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 procedimentosoperacionaisestabelecidosecomgravesfalhasnoconhecimentoda 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.3 - A – 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, piercing etc.) | 1 |
| Aparência pessoal desleixada; Porta 2 (dois) ou mais adornos não autorizado sou indiscretos (brincos, anéis, pulseiras, piercing etc.) | 0 |
| A.3 - B – HOMENS | |
| Aparência pessoal limpa e bem cuidada, barbeado, com os cabelos aparados;  Não porta adornos, como brincos, anéis, pulseiras, piercing, etc. | 3 |
| Aparência pessoal asseada, porém com a barba por fazer e/ou cabelos por aparar; Não porta adornos, como brincos, anéis, pulseiras, piercing, 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, piercing, etc.) | 1 |
| Aparência pessoal desleixada; Porta 2 (dois) ou mais adornos não autorizados(brincos, anéis, pulseiras, piercing, etc.) | 0 |
| A.4 – IDENTIFICAÇÃO E UNIFORME | |
| 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 |

## 4.3.2 MÓDULO B – TÉCNICAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RONDAS

|  |  |
| --- | --- |
| B.1 – 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., 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.,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.  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 estabelecido no contrato  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.2 – 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. | 0 |

## 4.3.3 MÓDULO C – TÉCNICAS NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E RONDAS

|  |  |
| --- | --- |
| 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 impatia, 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 | |
| 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 completes 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 complete,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 claras, objetivas e de fácil compreensão, relatandotodasasaçõesquefazempartedasorientaçõesespecíficasdoposto. | 3 |
| Os registros das ocorrências são claras, objetivas, podendo ser compreendidas, 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 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 |

## 5. CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS

## 5.1 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE:

O total da pontuação por módulo será divido pelo respectivo peso, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços contratados, conforme o quadro abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MÓDULOS** | **PONTOS** | **PESO DA AVALIAÇÃO** | **PONTUAÇÃO MÁXIMA** |
| A | 12 | 0,25 | 48 |
| B | 6 | 0,10 | 60 |
| C | 21 | 0,20 | 105 |
| **RESULTADO DA AVALIAÇÃO** | | | **213** |

Ao final de cada período mensal, será obtida a média aritmética dos resultados das avaliações (quatro, no mínimo) da qualidade dos serviços de portaria.

5.2 RESULTADO DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS MENSAIS

Para obtenção do Valor Mensal da Fatura, o resultado da Avaliação de Qualidade será aplicado conforme apresentado a seguir.

**Intervalos de pontuação para liberação da fatura:**

|  |  |
| --- | --- |
| PONTUAÇÃO OBTIDA | PORCENTAGEM DA FATURA |
| Acima de 190 | 100 % |
| De 181 a 190 | 95 % |
| De 171 a 180 | 90 % |
| De 161 a 170 | 80 % |
| De 151 a 160 | 70 % |
| De 141 a 150 | 60 % |
| Até 140 | 50 % |

**AVISO IMPORTANTE**

OS NÚMEROS APURADOS EM TODAS AS AVALIAÇÕES OU OPERAÇÕES MATEMÁTICAS REALIZADAS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES PARA FATURA,OBRIGATORIAMENTE SERÃO NÚMEROS NATURAIS, NÃO DEVENDO SER UTILIZADOS CASAS DECIMAIS E/OU ARREDONDAMENTOS.

5.3 PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS UNIDADES DA CONTRATANTE:

O modelo a seguir exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação mensal a ser efetuada.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE PORTARIA – Contrato nº\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | |
| Identificação da unidade/prédio: | Data de avaliação  \_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Mês/Ano de Referência:  \_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_ | | Nº da avaliação |
| Hora:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Muito Bom: 3 pontos  Bom: 2 pontos | | Regular: 1ponto  Péssimo: 0ponto |
|  | | | | **Nota** |
| **Módulo A – Pessoal** | | | |  |
| A1 | Qualidade e uniformidade da equipe | | |  |
| A2 | Treinamento | | |  |
| A3 | Aparência pessoal | | |  |
| A4 | Identificação e Uniforme | | |  |
| **Módulo B – Técnicas de Execução dos Serviços** | | | |  |
| B1 | Percurso das Rondas | | |  |
| B2 | Controle de acesso | | |  |
| **Módulo C – Inspeção e Avaliação do Posto de Portaria** | | | |  |
| C1 | Equipamentos de uso geral | | |  |
| C2 | Polidez no Atendimento | | |  |
| C3 | Pontualidade e permanência no posto | | |  |
| C4 | Organização do Posto | | |  |
| C5 | Livro de ocorrências | | |  |
| C6 | Registro de Ocorrências | | |  |
| C7 | Controle de entrada e de saída | | |  |
| **Total de Pontuação dos módulos** | | **A** | **B** | **C** |
| **Soma das Notas** | |  |  |  |
| **Peso** | | **0,25** | **0,10** | **0,20** |
| **Total** | |  |  |  |
| **Resultado Geral** | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| [nome do signatário] | [nome do signatário] |
| Fiscal | Preposto |

|  |  |
| --- | --- |
| **FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO** | |
| Contrato Nº : | Empresa Contratada: |
| Local/ Prédio | Encarregado: |
| **Ocorrências** | **Descrição** |
| Torneiras, registros, tubulação de água e/ou esgoto |  |
| Bebedouros |  |
| Lâmpadas, luminárias, refletores etc. |  |
| Tomadas, interruptores, fiações etc. |  |
| Equipamentos elétricos/eletrônicos,microcomputadores, condicionadores de ar etc. |  |
| Móveis, cadeiras, mesas e outros acessórios mobiliários |  |
| Utilização indevida de água ou energia: Vazamentos e outros desperdícios |  |
| Portas e janelas deixadas abertas |  |
| Assinatura da CONTRATANTE  (Fiscal/Gestor)  Data: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ | Assinatura da CONTRATADA  (Preposto)  Data: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ |