

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO - FUNCIONÁRIO

Avaliado:

Chefe imediato:

Método: Escalas Gráficas

SEGURANÇA (PESO 40%)	5-ÓTIMO	4-BOM	3-REGULAR	2-SOFRÍVEL	1-FRACO
Conhece e pratica as normas de segurança, sempre indica pontos de risco e condições inseguras?					
Trabalho em Equipe (Peso 30%)	5-ÓTIMO	4-BOM	3-REGULAR	2-SOFRÍVEL	1-FRACO
Colabora e participa ativamente de sua equipe, promovendo um bom relacionamento entre seus pares?					
Disciplina (Peso 30%)	5-ÓTIMO	4-BOM	3-REGULAR	2-SOFRÍVEL	1-FRACO
Cumpe sempre os horários e normas do Órgão, anda uniformizado e segue as orientações da chefia, servindo de exemplo para seus pares?					
Produtividade / Qualidade (Peso 10%)	5-ÓTIMO	4-BOM	3-REGULAR	2-SOFRÍVEL	1-FRACO
Sempre produz sem perda de tempo e/ou material, seguindo ou superando o padrão estimado e dentro do especificado?					

5,0 – Profissional com alto potencial.

3,0 a 4,9 – Profissional importante para a área.

2,0 a 2,9 – Profissional com deficiência, demanda maior acompanhamento.

1,0 a 1,9 – Profissional sem comprometimento, não deve permanecer no Órgão

NOTA FINAL= Σ (Nota x Peso / 100)

O presente projeto, ao propor um modelo de avaliação de desempenho da mão de obra terceirizada, pretendeu também destacar o papel fundamental do Gestor. É ele que define as estratégias que deverão ser seguidas para se atingir os objetivos da Órgão, ou seja, é dele que surge a decisão de terceirizar ou não uma determinada atividade, e cabe a ele definir como controlar esta atividade após ser terceirizada. A proposta aqui apresentada representa uma ferramenta de controle da execução dessas atividades pela avaliação das pessoas que as desempenham. Garante-se assim que o Órgão contratante obtenha bons resultados sem perder o foco em suas atividades-fim.

Com esta ferramenta o gestor possibilitará que o funcionário da empresa prestadora de serviços tenha satisfação de estar colaborando com o Órgão contratante, porque ele receberá uma retroalimentação sobre seu desempenho, será orientado sobre o seu comportamento e saberá desde o primeiro dia de trabalho o que se espera dele.

É importante lembrar que os empregados de empresas fornecedoras de serviços, são hoje parte integrante dos Órgãos, pois contribuem diretamente para o resultado da mesma e devem ter o mesmo tratamento e consideração que os demais empregados da Prefeitura de Fortaleza. Portanto, uma Avaliação do Desempenho bem realizada pode, além de melhorar muito o relacionamento entre os indivíduos da contratada e contratante, melhorar também a produtividade. Pode ainda dar oportunidade ao Órgão de agregar em sua equipe indivíduos que se tenha certeza que darão o máximo de si para melhorar ainda mais os resultados.



Benefícios da Avaliação

- **Benefícios para o funcionário (subordinado):** A avaliação do desempenho favorece o conhecimento do que é valorizado pelo Órgão; permite também que conheça as expectativas do seu chefe imediato a respeito do seu desempenho e quais são, ainda no entender do superior, seus pontos fortes e fracos.
- **Benefícios para o chefe imediato:** O processo visa a que possa avaliar o desempenho e o comportamento dos subordinados, tendo por base fatores de avaliação e, principalmente, contando com um sistema de medição que minimize a subjetividade. Permite também que sejam propostas providências no sentido de melhorar o padrão de desempenho de seus subordinados. Como os fatores de avaliação são definidos e descritos, facilita a comunicação com seus subordinados, no sentido de fazê-los compreender a avaliação do desempenho como um sistema objetivo e que descreve como está seu desempenho.
- **Benefícios para o Órgão:** Ao proceder a Avaliação de Desempenho, o Órgão avalia seu capital humano a curto, médio e longo prazos e define qual a contribuição de cada funcionário. Isso permite identificar os empregados necessitados de investimentos em treinamento e selecionar os que precisam ser transferidos ou substituídos. Com isso, dinamiza sua política de RH, estimulando a produtividade e melhorando relacionamento humano no trabalho.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – EMPRESA CONTRATADA

Empresa Avaliada:

Órgão da Prestação de Serviço:

O documento apresentado a seguir deve ser parte integrante do Edital e do Contrato a ser firmado, Deverão ser promovidas, quando for o caso, as devidas adequações em função das especificidades de cada contratação.

1 - INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/ controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de 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 dos contratos de prestação de serviços.

3 - REGRAS GERAIS

3.1 A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

a) Desempenho Profissional;

b) Desempenho das Atividades;

c) Gerenciamento.

4 - CRITÉRIOS

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

4.1 - CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01(um) ponto	0(zero) pontos

4.2 - CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

4.2.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, esse será desconsiderado.

4.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada, até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.2.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta 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:

<i>Item</i>	<i>Percentual de ponderação</i>
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:

<i>Item</i>	<i>Percentual de ponderação</i>
Especificação Técnica dos Serviços	40%
Equipamentos e Acessórios	20%
Atendimento às Ocorrências	40%
Total	100%

5.3 Gerenciamento:

<i>Item</i>	<i>Percentual de ponderação</i>
Periodicidade da Fiscalização	20%
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%
Atendimento às Solicitações	25%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25%
Total	100%

6 – PENALIDADES

6.1. **Advertência:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 2 (duas) avaliações subsequentes ou 3 (três) alternadas, no período de 12 (doze) meses, em quaisquer dos aspectos, a Contratada poderá sofrer advertência por escrito, após considerações do gestor do contrato e juntadas cópias das avaliações realizadas no período.



6.2 **Multa:** na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 3 (três) avaliações subsequentes ou 4 (quatro) alternadas, no período de 12 (doze) meses, em quaisquer dos aspectos, a Contratada poderá sofrer multa, segundo cláusula específica do Termo de Contrato, após considerações do Gestor do Contrato.

7 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cabe a cada Órgão, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de 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 No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o Gestor do Contrato.

7.3. Cabe a cada Órgão, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.

7.4. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.

7.5. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

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 superior a 6,75 (seis e setenta e cinco) e ausência de penalidades previstas no item 6;

Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada apesar de obter nota final superior a 6,75 (seis e setenta e cinco) já tenha sido penalizada de acordo com o item 6;

Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada além de obter nota final inferior a 6,75 (seis e setenta e cinco) já tenha sido penalizada de acordo com o item 6.



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

<i>Contrato número:</i>	<i>Órgão:</i>	<i>Período:</i>	<i>Data:</i>
<i>Contratada:</i>			
<i>Fiscal do Contrato:</i>			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
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=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	40%		
Equipamentos e Acessórios	20%		
Atendimento às Ocorrências	40%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Periodicidade da Supervisão	20%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	30%		
Atendimento às Solicitações	25%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	25%		
Total			

NOTA FINAL (somatória das notas totais para os grupos 1,2 e 3)	
---	--

<i>Nota Final:</i>	<i>Assinatura do Responsável pela Fiscalização:</i>	<i>Assinatura do Gestor do Contrato:</i>	<i>Assinatura do Responsável da Contratada:</i>
--------------------	---	--	---

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.

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

Grupo 1 - Pessoal	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das Atividades	✓ Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:
Cumprimento dos horários determinados	✓ Disponibilização de funcionários 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. ✓ Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos
Qualificação/Atendimento ao Público/Postura	✓ <i>Conduta</i> dos empregados da Contratada com o órgão e com o público. ✓ Empregados com instrução mínima exigida no documento contratual.
Uniformes e Identificação	✓ Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente. ✓ Funcionários com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos. ✓ Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.
Grupo 2 – Desempenho Profissional	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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro e controle diários das ocorrências no local de trabalho. ✓ Efetuar a reposição da mão-de-obra nos postos, de imediato, em eventual necessidade. ✓ Assegurar que todo empregado que cometa falta disciplinar não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações do órgão.
Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0))
Periodicidade da Supervisão	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.
Gerenciamento das Atividades Operacionais	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administração das atividades operacionais
Atendimento às Solicitações	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendimento às solicitações do Órgão Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendimento as obrigações trabalhistas pré-estabelecidas em contrato e em licitação que o originou.