1. OBJETIVO

Orientar a atuação dos fiscais setoriais quanto ao acompanhamento e fiscalização da execução contratual da empresa responsável pela prestação dos serviços continuados de apoio administrativo e de apoio logístico, de modo a garantir a realização dos serviços no padrão de qualidade estipulado pela administração do HU-UFGD, em conformidade com o Termo de Referência e seus anexos.

2. MATERIAL

Checklist de Fiscalização Setorial do serviço de Apoio Administrativo do HU-UFGD (Anexo I).

3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

a. Definição do Fiscal Setorial

É o acompanhamento da execução do contrato nos aspectos técnicos ou administrativos quando a prestação dos serviços ocorrer concomitantemente em setores distintos ou em unidades desconcentradas de um mesmo órgão ou entidade.

b. Responsabilidades do Fiscal Setorial

- Acompanhar a prestação de serviços realizados pelos funcionários terceirizados da empresa de apoio administrativo e/ou apoio logístico, 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;
- Avaliar se as atividades que estão sendo desempenhadas pelo colaborador terceirizado estão de acordo com os padrões exigidos pela administração do HU-UFGD, conforme Termo de Referência e Contrato;
- Realizar o *checklist* e registrar as ocorrências acerca da execução contratual, enviando até o último dia do mês, cabendo ao gestor e fiscais técnicos, observadas suas atribuições, a adoção de providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;
- Acompanhar periodicamente os registros e indicadores dos serviços prestados.

i. Checklist

A avaliação mensal do desempenho do serviço de apoio administrativo da empresa terceirizada é realizada através do *checklist* da fiscalização setorial, instrumento estruturado, no formato *forms office*.

Neste instrumento é possível avaliar a qualidade do serviço de apoio administrativo e/ou apoio logístico, tais como:

- A Contratada está prestando os serviços em consonância com os horários estabelecidos para cada posto de trabalho no termo de referência vinculado ao contrato;
- Os recursos humanos que estão sendo empregados pela Contratada estão de acordo com a quantidade e qualificações mínimas exigidas em contrato, tanto para os colaboradores contratados quanto para os profissionais que realizam cobertura de postos em faltas e/ou susbstituíções;
- Os funcionários da Contratada respeitam a programação dos serviços feita periodicamente pela Administração, com atendimento sempre cortês e de forma a garantir a satisfação de pacientes, usuários e servidores do Contratante;
- A Contratada supre no prazo máxima de 2 horas após a comunicação da Contratante, a falta de qualquer posto de trabalho, não permitindo a prorrogação de jornada de trabalho (dobra);
- A Contratada preenche os postos vagos intermediando junto à Contratante para que em até 48 (quarenta e oito) horas seja reposto o funcionário desligado ou afastado por qualquer motivo;
- O profissional designado como preposto demonstra capacidade gerencial, interpessoal, conhecimento do serviço a ser executado e das disposições do contrato administrativo de forma a administrar a equipe disponibilizada pela contratada e fornecer informações com presteza, clareza e segurança tanto a sua equipe quanto à equipe de fiscalização contratual;
- Os funcionários da Contratada cumprem a escala de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída, e são assíduos ao trabalho;
- Os funcionários da Contratada ocupam seus postos de trabalho permanentemente, não se afastando do local, salvo em situações de absoluta necessidade;
- Os funcionários da Contratada assumem diariamente seus postos de trabalho, devidamente uniformizados e identificados com crachá, e com aparência pessoal adequada;

- Os funcionários da Contratada cumprem as demais tarefas gerais e específicas constantes do termo de referência vinculado ao contrato;
- Os colaboradores da Contratada possuem habilidades interpessoais, tais como Sentimento de empatia, Assertividade na comunicação, Educação, cordialidade e Inteligência emocional, especialmente entre a própria equipe da contratada.
- As reposições de colaborares (devido a faltas, atestados e afastamentos) atenderam as necessidades dos setores;

No *checklist* também é possível descrever as ocorrências que não estão em conformidade com os padrões exigidos e inserir observações e/ou sugestões (positivas e/ou negativas) quanto ao serviço prestado.

A realização do *checklist* é de responsabilidade do Fiscal Setorial e o envio deve ocorrer até o último dia do mês em que o serviço foi prestado. Para a realização do *checklist* é fundamental que o Fiscal Setorial conheça, ao menos, o Termo de Referência.

O *checklist* é um instrumento que permitirá a análise da "**QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**", um dos indicadores de performance essenciais para avaliação da contratada na Prestação de Serviços de Apoio Administrativo e/ou Apoio Logístico, por sua vez, irá integrar o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) do contrato.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é um acordo estabelecido onde é formalizado o nível da prestação de serviço que será exigido entre as partes e que garanta níveis específicos de performance e confiabilidade, de forma a gerar relatórios mensais que servirão para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

Os indicadores de performance não são vistos como meros instrumentos para penalizar a empresa contratada, mas como forma para possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados.

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Instrução Normativa nº 05/2017, de 26 de maio de 2017. Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**. ed. 100, Seção 1, P. 90. 26/05/2017. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/20239255/do1-2017-05-26-instrucao-normativa-n-5-de-26-de-maio-de-2017-20237783.

BRASIL. Universidade Federal de Santa Maria. **Manual do Fiscal Setorial**. Versão 2019.1. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/343/2019/06/Manual-do-Fiscal-Setorial-SAP.pdf.

BRASIL. Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – HU-UFGD. **Manual de Terceirização de Serviços com dedicação exclusiva de mão de obra – Serviços Vinculados a gestão da USOP.** Versão 20025.01. Disponível em: https://www.gov.br/hubrasil/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acesso-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/ma-usop-001-terceirizacao-de-servicos-com-dedicacao-exclusiva-de-mao-de-obra-servicos-vinculados-a-gestao-contratual-da-usop-v-2.pdf

Regulamento de Compras e Contratos da EBSERH – RCC 3.0. Revisado em 24/02/2026. Disponível em: https://www.gov.br/hubrasil/pt-br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/legislacao-e-normas-de-licitacoes-e-contratos/normas-vigentes/regulamento-interno/regulamento-de-compras-e-contratos-rcc-ebserh-v-3-0.pdf/view

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	30/05/2022	Elaboração do POP
02	30/10/2024	Revisão do POP
03	04/09/2026	Revisão do POP. Inclusão das informações quanto ao Contrato de Apoio Logístico

Elaboração Josiclari Mota – Chefe da Unidade de Suporte Operacional	Data: 30/05/2022
Revisão: 2ª Versão: Josiclari Mota - Chefe da Unidade de Suporte Operacional Cristiane Stolte – Unidade de Suporte Operacional 3ª Versão: Josiclari Mota - Chefe da Unidade de Suporte Operacional	Data: 30/10/2024 Data: 04/09/2026
Validação Fuad Fayez Mahmoud – STGQ	Data: 13/10/2026
Aprovação João Fernandes Guimarães Júnior – Gerente Administrativo em exercício	Data: 14/10/2026

Assinado eletronicamente no processo SEI - 23529.011986/2022-11

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte

Publicação: Portaria nº 95, de 14 de outubro de 2026 – Boletim de Serviço nº 750 de 20 de outubro de 2026.

ANEXO I - *Checklist* de Fiscalização Setorial do serviço Apoio Administrativo do HU-UFGD

CONTRATO DE APOIO ADMINISTRATIVO E/OU LOGÍSTICO **FISCAIS SETORIAIS E TÉCNICO**				
Nome da Contratada:				
Nome do Fiscal Técnico:				
Mês de referência:				
Local (Posto, Setor, Unidade):				
LEGENDA: CF=Conforme; PC=Parcialmente Conforme; NC=Não Conforme; NA=Não Aplicável	**Situação verificada**			
INDICADOR 1: QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	**CF**	**PC**	**NC**	**NA**
1. A Contratada está prestando os serviços em consonância com os horários estabelecidos para cada posto de trabalho no termo de referência vinculado ao contrato;				
2. Os recursos humanos que estão sendo empregados pela Contratada estão de acordo com a quantidade e qualificações mínimas exigidas em contrato, tanto para os colaboradores contratados quanto para os profissionais que realizam cobertura de postos em faltas e/ou substituições;				
3. Os funcionários da Contratada respeitam a programação dos serviços feita periodicamente pela Administração, com atendimento sempre cortês e de forma a garantir a satisfação de pacientes, usuários e servidores do Contratante;				
4. A Contratada supre no prazo máximo de 2 horas após a comunicação da Contratante, a falta de qualquer posto de trabalho, com pessoas treinadas e capacitadas para executarem os serviços do local em que foi designado, não permitindo a prorrogação de jornada de trabalho (dobra);				
5. A Contratada preenche os postos vagos, com pessoas treinadas e capacitadas para executarem os serviços do local em que foi designado, intermediando junto à Contratante para que em até 48 (quarenta e oito) horas seja reposto o funcionário desligado ou afastado por qualquer motivo;				
6. O profissional designado como preposto demonstra capacidade gerencial, interpessoal, conhecimento do serviço a ser executado e das disposições do contrato administrativo de forma a administrar a equipe disponibilizada pela contratada e fornecer informações com presteza, clareza e segurança tanto a sua equipe quanto à equipe de fiscalização contratual;				

7. Os funcionários da Contratada cumprem a escala de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída, e são assíduos ao trabalho;				
8. Os funcionários da Contratada ocupam seus postos de trabalho permanentemente, não se afastando do local, salvo em situações de absoluta necessidade;				
9. Os funcionários da Contratada assumem diariamente seus postos de trabalho, devidamente uniformizados e identificados com crachá, e com aparência pessoal adequada;				
10. Os funcionários da Contratada cumprem as demais tarefas gerais e específicas constantes do termo de referência vinculado ao contrato;				
11. Os colaboradores da Contratada possuem habilidades interpessoais, tais como Sentimento de empatia, Assertividade na comunicação, Educação, cordialidade e Inteligência emocional, especialmente entre a própria equipe da contratada;				
12. As reposições de colaborares (devido a faltas, atestados e afastamentos) atenderam as necessidades dos setores;				
SUBTOTAL INDICADOR 1				

CONSIDERAÇÕES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS		
PLANOS DE AÇÕES CORRETIVAS		
DATA	**DESCRIÇÃO DO PLANO**	**RESPONSÁVEL**