



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

INFORMAÇÃO SA N. 5446/2025.

ANEXO I - INDICADORES E METAS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Indicador 1 - Assiduidade no Serviço	
Finalidade	Avaliar a prestação do serviço quanto ao cumprimento das escalas e horários de jornadas nos postos, bem como a substituição e a rotatividade de profissionais faltantes.
Meta a cumprir	100% de assiduidade nos postos de trabalho, com tolerância de até 2 (duas) horas para a Contratada realizar a substituição de profissional em caso de falta.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Conferência pelos controles da supervisão, registro de ponto da Contratada, apontamentos em livro de ocorrências ou registro no sistema de controle de acesso do Contratante e/ou inspeção por amostragem do Gestor e Fiscal Técnico do Contrato nos postos.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Número total de horas executadas/Total de horas previstas.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind1 = X$)
Sanções	$X < 0,90$: $Ind1 = 0,90$ + advertência; multa do item u da Quadro 1; multa do item k da Quadro 1 em caso de reincidência.
Observações	A aplicação do presente indicador não prejudica os descontos no pagamento no caso de serviços não prestados em decorrência de faltas e/ou atrasos. As faltas/atrasos serão computadas em relação à previsão de execução, não podendo ser objeto de compensação.

Indicador 2 - Funcionalidade de Materiais, Equipamentos e Sistemas	
Finalidade	Avaliar o fornecimento e manutenção da funcionalidade, pela Contratada, dos uniformes, materiais, equipamentos e sistemas previstos no termo de referência para aparelhar adequadamente os profissionais na execução dos serviços.
Meta a cumprir	100% de disponibilidade/funcionalidade dos uniformes, materiais, equipamentos e sistemas previstos no termo de referência.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Conferência pelos controles da supervisão, comprovantes da contratada, apontamentos em livro de ocorrências e/ou inspeção por amostragem do Gestor e Fiscal Técnico do Contrato nos postos.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência de indisponibilidade de item (falta ou não funcionalidade) corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis. No caso dos uniformes, para cada item faltante, por profissional, é considerado 1 (um) ponto por dia de atraso na disponibilização em relação ao prazo previsto em contrato. $X = (100 - n. \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,95$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind2 = X$)
Sanções	$X < 0,95$: $Ind2 = 0,95$ + advertência; multa do item u da Quadro 1; multa do item k da Quadro 1 em caso de reincidência. Em caso de indisponibilidade de arma e munição será aplicada diretamente a sanção do item e da Quadro 1.
Observações	A aplicação do presente indicador ocorre da constatação da falta ou indisponibilidade dos materiais, podendo as inspeções serem realizadas diariamente.

Indicador 3 - Utilização de EPIs	
Finalidade	Avaliar o uso, pelos profissionais da Contratada, dos EPIs durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	100% de utilização dos EPIs pelos profissionais na execução dos serviços.

Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Apontamentos em livro de ocorrências, reclamação se servidor e/ou inspeção por amostragem do Gestor e Fiscal Técnico do Contrato nos postos.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência de não utilização corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis. $X = (100 - n. \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,95$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind3 = X$)
Sanções	$X < 0,95$: $Ind3 = 0,90$ + multa do item u da Quadro 1; multa do item k da Quadro 1 em caso de reincidência.
Observações	A aplicação do presente indicador ocorre da constatação da falta ou, indisponibilidade ou uso dos EPIs, podendo as inspeções serem realizadas diariamente.

Indicador 4 - Utilização de Uniformes	
Finalidade	Avaliar o uso dos uniformes (nas composições aprovadas pelo Gestor do Contrato) pelos profissionais da Contratada durante a execução dos serviços.
Meta a cumprir	100% de utilização adequada do uniforme.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Inspeção por amostragem do Gestor e Fiscal Técnico do Contrato nos postos.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência de não utilização corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis. $X = (100 - n. \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind4 = X$).
Sanções	$X < 0,90$: $Ind4 = 0,90$ + multa do item u da Quadro 1; multa do item k da Quadro 1 em caso de reincidência.
Observações	O uso do crachá disponibilizado será considerado como item de uniforme.

Indicador 5 - Efetividade do Serviço	
Finalidade	Avaliar a correta execução dos serviços pelos profissionais da Contratada.
Meta a cumprir	100% de execução dos serviços conforme estabelecido em contrato, nas Instruções Complementares para Execução dos Serviços de Vigilância e demandas operacionais escritas repassadas pelo Gestor do Contrato.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Apontamentos em livro de ocorrências, aferição do cumprimento pelo Gestor e Fiscal Técnico do Contrato nos postos e reclamação de público usuário.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada encaminhamento incorreto corresponde a 3 (três) pontos de 100 (cem) possíveis. $X = (100 - n. \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind5 = X$).
Sanções	$X < 0,90$: $Ind5 = 0,90$ + multa do item u da Quadro 1; multa do item k da Quadro 1 em caso de reincidência.
Observações	A aplicação do presente indicador ocorre da constatação da falha na execução dos serviços, podendo as inspeções serem realizadas diariamente.

Indicador 6 - Atuação do Líder de Equipe	
Finalidade	Avaliar a efetividade da atuação dos Líderes de Equipe na execução dos serviços.
Meta a cumprir	100% de efetividade na atuação dos Líderes de Equipe.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Registros no livro de ocorrências. Verificação pelo Gestor ou Fiscal do Contrato que o líder não cumpriu atribuição do item 3.5.1. deste termo de referência.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada ocorrência de não cumprimento de atribuição corresponde a 1 (um) ponto de 100 (cem) possíveis. $X = (100 - n.º \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,97$: valor considerado no cálculo do IQES ($Ind6 = X$).
Sanções	$X < 0,97$: $Ind6 = 0,90$ + troca de Líder de Equipe se as ocorrências forem relacionadas ao mesmo profissional e .
Observações	A aplicação do presente indicador ocorre da constatação da falha na atuação dos líderes, podendo as inspeções serem realizadas diariamente

Indicador 7 - Supervisão	
Finalidade	Avaliar a efetividade da Supervisão dos serviços exercida pelo profissional designado pela Contratada.
Meta a cumprir	100% de efetividade na atuação do supervisor.
Instrumento de medição e forma de acompanhamento	Planilha de controle dos encontros semanais com o Gestor do Contrato, atendimento das demandas nos prazos requeridos pelo Gestor e Fiscal Técnico do Contrato. Entrega mensal da relação de profissionais que atuaram nos postos contratados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	Cada falta em encontro com o Gestor do Contrato representa 5 (cinco) pontos de 100 (cem) possíveis. Cada demanda do Gestor do Contrato não atendida representa 1 (um) ponto dos 100 (cem) possíveis. $X = (100 - n. \text{ de ocorrências})/100$.
Início de vigência	3º mês de prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	$X \geq 0,90$: valor considerado no cálculo do IQES (Ind7 = X).
Sanções	$X < 0,90$: Ind7 = 0,90 + troca de supervisor.
Observações	Os dois encontros semanais com o Gestor do Contrato visam repassar orientações para a execução dos serviços, estabelecer instrumentos de medição dos índices, entre outros. Os encontros devem ocorrer em dias úteis, no horário de expediente. O Supervisor deve solicitar o registro dos encontros na planilha de controle.



Documento assinado eletronicamente por **Daniela Figueiredo de Souza Machado, Chefe de Seção Substituto**, em 06/10/2025, às 12:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2271744** e o código CRC **8DD6C63D**.