

Anexo VI

Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

CONFORME ANEXO V-B da IN 05/2017 - SEGES/MPDG

PROCESSO: 23411.011033/2025-13

1. SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA ORGÂNICA

INDICADORES

1	UNIFORMES, IDENTIFICAÇÃO E EPI
2	INSUMOS, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS
3	COLABORADORES
4	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
5	OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS

INDICADOR Nº 01 - UNIFORMES, IDENTIFICAÇÃO E EPI

Finalidade	Garantir a devida uniformização e identificação dos colaboradores da Contratada, bem como a utilização de Equipamentos de Proteção e Segurança (EPIs) no desenvolvimento de suas atividades.
Meta a Cumprir	100% dos funcionários uniformizados, identificados e utilizando EPIs.
Instrumento de Medição	Conferência local e documental.
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da comunidade acadêmica e/ou administrativa e responsáveis pelos setores.

Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato e prazo estabelecido por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências / Pontuação	Atraso no fornecimento integral dos uniformes ao colaborador, no início da prestação de serviços ou na substituição destes, nos prazos e condições previstas no TR.	0,5 ponto por dia
	Atraso no fornecimento parcial dos uniformes ao colaborador (falta de quaisquer itens solicitados), no início da prestação de serviços ou na substituição destes, nos prazos e condições previstas no TR.	0,3 ponto por dia
	Atraso no fornecimento integral dos EPIs ao colaborador, no início da prestação de serviços ou na substituição destes, nos prazos e condições previstas no TR.	1 ponto por dia
	Atraso no fornecimento parcial dos EPIs (falta de quaisquer itens solicitados) ao colaborador, no início da prestação de serviços ou na substituição destes, nos prazos e condições previstas no TR.	0,5 ponto por dia
	Deixar de substituir EPI danificado ou cuja qualidade tenha sido recusada.	1 ponto por dia
	Não utilização do uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, sem a devida justificativa, após advertência do funcionário pela Contratada.	1 ponto por ocorrência
	Não utilização ou uso incompleto de EPIs.	2 pontos por ocorrência

INDICADOR Nº 02 - INSUMOS, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS		
Finalidade	Garantir a quantidade e qualidade dos materiais e equipamentos necessários à plena execução dos serviços.	
Meta a Cumprir	100% dos materiais e equipamentos entregues conforme exigido no TR.	
Instrumento de Medição	Conferência local e documental.	
Forma de Acompanhamento	Visual, relativa à qualidade dos itens entregues; e documental com planilhas de controle de entrega feitas pela fiscalização do contrato.	
Periodicidade	Conforme periodicidade solicitada no Termo de Referência.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato e prazo estabelecido por meio de emissão de Ordem de Serviços.	
Ocorrências / Pontuação	Atraso no fornecimento integral dos materiais e/ou equipamentos necessários à execução dos serviços, conforme periodicidade e condições previstas no Termo de Referência.	1 ponto por dia
	Atraso no fornecimento parcial (falta de quaisquer itens solicitados) dos materiais e/ou equipamentos necessários à execução dos serviços, conforme condições previstas no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia
	Atraso na substituição de materiais e/ou equipamentos em desconformidade com a qualidade especificada no Termo de Referência.	0,5 ponto por dia

	Atraso na substituição de materiais e/ou equipamentos que tenham sido danificados durante seu uso.	0,5 ponto por dia
	Não realização de manutenções preventivas ou corretivas nos materiais e/ou equipamentos previstos no TR ou indisponibilidade de materiais e/ou equipamentos previstos no TR por falta de manutenção, conforme condições e prazos previstos no TR.	1 ponto por dia

INDICADOR Nº 03 - COLABORADORES	
Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços pelos colaboradores, com conduta compatível com o objeto e local da prestação de serviços.
Meta a Cumprir	100% de presença e atendimento à conduta e demais condições previstas no contrato.
Instrumento de Medição	Conferência local e documental.
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da Vigência	Conforme contrato.

Ocorrências / Pontuação	Falta injustificada de funcionário sem a devida reposição nos prazos e condições previstas no Termo de Referência	1,0 ponto por funcionário e por dia
	Deixar o posto de trabalho durante o expediente, injustificadamente e sem anuência prévia da contratante.	1,0 ponto por ocorrência
	Deixar de cumprir os horários fixados pela Administração, inclusive os intervalos para repouso e alimentação.	0,5 ponto por ocorrência
	Recusar-se a executar serviço previsto no contrato (compatível com o posto de trabalho) e determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	1,0 ponto por ocorrência
	Conduta negligente e/ou incompatível na execução das atribuições de sua responsabilidade.	1,0 a 2,0 pontos por ocorrência
	Deixar de efetuar a guarda segura e manuseio correto de sua arma e munições de modo a comprometer a segurança.	2,0 pontos por ocorrência
	Danificação de materiais, equipamentos e/ou instalações da contratante por culpa dos colaboradores da Contratada.	2,0 pontos por ocorrência

INDICADOR Nº 04 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
Finalidade	Garantir a plena execução da prestação dos serviços contratados.
Meta a Cumprir	100% de qualidade na execução dos serviços contratados.

Instrumento de Medição	Conferência local e documental.	
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo Fiscal do contrato e pelos demais usuários da comunidade acadêmica.	
Periodicidade	Diária.	
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.	
Início da Vigência	Conforme contrato.	
Ocorrências / Pontuação	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais à comunidade externa, acadêmica e/ou administrativa.	5 pontos por ocorrência
	Retirar do IFPR quaisquer documentos, insumos, materiais ou equipamentos, de propriedade do IFPR ou oriundos do respectivo contrato, sem autorização prévia do responsável e/ou sem justificativa plausível.	1 ponto por ocorrência
	Manter funcionário sem qualificação técnica prevista no edital e seus anexos para a execução dos serviços.	1,5 pontos por funcionário e por dia
	Deixar de efetuar ou disponibilizar treinamento aos funcionários (quando aplicável ao posto) nas condições e periodicidades previstas no TR.	0,5 ponto por dia
	Deixar de providenciar, no âmbito das atribuições do contrato, a manutenção necessária para solução de problema que acarrete suspensão da prestação dos serviços.	5 pontos por ocorrência

	Deixar de recolher/guardar/destinar adequadamente materiais, equipamentos ou resíduos da execução dos serviços, conforme orientações da Administração.	0,5 ponto por ocorrência
	Utilização inadequada dos materiais e equipamentos, prejudicando o resultado dos serviços ou gerando prejuízos ao IFPR.	1,0 ponto por ocorrência
	Atraso injustificado na execução de atividade prevista no TR e/ou solicitada pela fiscalização contratual, dentro da abrangência do contrato.	1,0 ponto por ocorrência e por dia

INDICADOR Nº 05 - OBRIGAÇÕES ADMINISTRATIVAS, LEGAIS E TRABALHISTAS	
Finalidade	Garantir o atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.
Meta a Cumprir	100% de atendimento às condições administrativas, legais e trabalhistas do contrato.
Instrumento de Medição	Conferência da documentação apresentada pela Contratada.
Forma de Acompanhamento	Visual, pelo fiscal do contrato.
Periodicidade	Mensal e sempre que houver necessidade.
Mecanismo de Cálculo	Será aplicada a pontuação atribuída para cada ocorrência verificada.
Início da Vigência	Conforme contrato.

Ocorrências / Pontuação	Atraso no pagamento de salário, vale-transporte e/ou vale-refeição, em conformidade à legislação pertinente.	5 pontos por ocorrência e por dia
	Atraso no pagamento de 13º salário, férias, seguros, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato (que não estejam previstas nos demais itens deste indicador), nas datas estipuladas pela legislação pertinente a cada fato.	3 pontos por ocorrência e por dia
	Deixar de recolher FGTS e INSS de funcionário.	5 pontos por ocorrência
	Deixar de cumprir obrigações dispostas na Convenção Coletiva de Trabalho ou documento equivalente (obrigações não previstas nos demais itens deste indicador).	3 pontos por ocorrência e por dia
	Deixar de apresentar ou substituir preposto no prazo estabelecido em edital.	1,0 ponto por dia
	Deixar de substituir funcionário com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições nos prazos e condições estabelecidas no Edital.	1,0 ponto por dia
	Deixar de apresentar, dentro do prazo estipulado no TR e/ou estabelecido pela fiscalização: quaisquer documentos necessários para a conferência e autorização de emissão da Nota Fiscal e/ou não emitir/não apresentar a Nota Fiscal.	0,5 ponto por dia
	Deixar de prestar esclarecimentos, responder questionamentos ou de apresentar documentos solicitados pelo Contratante em período superior a 05 (cinco) dias úteis, contados da data da solicitação.	0,5 ponto por dia

	Retenção da CTPS do colaborador, acima do prazo estabelecido em lei, em virtude do registro/baixa do contrato de trabalho.	1,0 ponto por dia
--	--	--------------------------

Observações	Os pontos acumulados em cada indicador são cumulativos aos pontos dos demais indicadores.
	Os pontos do serão contabilizados a cada faturamento mensal e reiniciados no início de cada novo mês.

TABELA DE DESCONTOS	
Pontos	Desconto
0 a 2,0	Não há glosa
2,1 a 4,9	1% de desconto no valor mensal do contrato
5,0 a 8	2% de desconto no valor mensal do contrato
8,1 a 11	3% de desconto no valor mensal do contrato
11,1 a 14	4% de desconto no valor mensal do contrato
14,1 a 17	5% de desconto no valor mensal do contrato
17,1 a 20	6% de desconto no valor mensal do contrato
20,1 a 25	7% de desconto no valor mensal do contrato
25,1 a 30	10% de desconto no valor mensal do contrato
30,1 a 40	15% de desconto no valor mensal do contrato
40,1 a 50	20% de desconto no valor mensal do contrato
Observações:	
1. A base de cálculo para desconto é o valor mensal dos serviços de vigilância orgânica.	

2. O acúmulo acima de 50 (cinquenta) pontos no mês poderá configurar inexecução parcial do contrato, que será tratada conforme sanções previstas no Termo de Referência.

3. Condutas reincidentes no decorrer do contrato devem ser avaliadas pela Gestão do contrato para a aplicação das devidas sanções, sem prejuízo do desconto correspondente.

2. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO

Indicador	Descrição / Fonte de Verificação	Meta / Parâmetro de Desempenho	Ocorrências e Faixas de Pontuação	Peso (%)
1. SLA de Disponibilidade (Uptime)	1.1. Percentual de tempo em que cada componente do sistema (câmeras, sensores, gravadores, centrais de alarme) permanece operacional. Apurado mensalmente com base em relatórios automáticos, registros da fiscalização e logs de sistema.	Disponibilidade mínima de 99,5% 30 dias = 43.200 min → máx. 216 min (3 horas e 36 minutos) de inoperância. 31 dias = 44.640 min → máx. 223,2 min (3 horas, 43 min e 12 seg) de inoperância.	≥ 99,5% → 100 pts 99,10 – 99,49% → 80 pts 98,50 a 99,09% → 60 pts 98,00 a 98,49% → 40 pts 97,00 a 97,99% → 20 pts	20,00%
	1.2. Pela inoperância total do sistema para fins do cálculo da pontuação: Cada minuto será calculado x 3; A disponibilidade será calculada pelo total de minutos mensal; A pontuação será reduzida pela metade.	Disponibilidade mínima de 99,5% 30 dias = 43.200 min → máx. 216 min (72x3) minutos de inoperância.	96,00 a 96,99 → 10 pts <96% → 0 pts	

		31 dias = 44.640 min → máx. 223 min (74x3) de inoperância.		
2. Falhas dos Sistemas e Equipamentos	Falhas que comprometam a eficácia do sistema, incluindo má qualidade de imagem, falhas de cobertura, de integração, gravação, de comunicação, no disparo de alarmes, nas funcionalidades dos equipamentos como rondas virtuais, monitoramento ativo, falha de PTZ, câmera desalinhada, ponto cego, imagem congelada, etc. Fonte: relatórios da fiscalização, logs da central e inspeções de campo.	Nenhuma falha detectada	0 falhas → 100 pts 1 falha → 80 pts 2 falhas → 60 pts 3 falhas → 40 pts 4 falhas → 20 pts ≥5 falhas → 0 pts (por falha/por equipamento)	15,00%
3. Manutenção Preventiva Trimestral e Atualizações de Segurança e Firmware	Execução integral das manutenções obrigatórias - limpeza, teste, atualização - aplicação tempestiva de patches e substituição de equipamentos EOL.	100% dos equipamentos atualizados e com a manutenção preventiva em dia	100% → 100 pts 90–99% → 80 pts 80–89% → 50 pts 70–79% → 20 pts <70% → 0 pts	15,00%

4. Atraso na manutenção preventiva e atualizações	Execução integral das manutenções obrigatórias e atualizações de segurança nos prazos estabelecidos no Termo de Referência	Atualizações de segurança e Manutenções Preventivas executadas no prazo	Cumprido → 100 pts Até 5 dias → 100 pts Atraso 5 - 10 dias → 80 pts Atraso 11-15 dias → 50 pts Atraso 16-24 dias → 20 pts Atraso > 25 dias → 0 pts	10,00%
5. Serviços de Monitoramento da Central e Atendimento Tático	5.1. Regularidade e eficácia dos serviços de monitoramento remoto, tais como: visualização contínua, resposta a alarmes, verificação de eventos, comunicação com a contratante, etc). Fonte: logs de sistema, relatórios automáticos e fiscalização	Operação contínua, sem falhas de monitoramento	0 falhas → 100 pts 1 falha → 80 pts 2 falhas → 60 pts 3 falhas → 40 pts 4 falhas → 20 pts ≥5 falhas → 0 pts	15%
	5.2. Tempo e efetividade do atendimento tático após o disparo de alarmes ou detecção de eventos críticos. Fonte: registros da central, relatórios de ocorrência e verificação da fiscalização.	≤15 min = 0 falha 16–29 min = 1 falha 29–34 min = 2 falhas 34–49 min = 3 falhas >50 min ou ausência = 5 falhas		

6. Tempo de Resposta às Falhas Críticas	Tempo entre a abertura do chamado e o início/solução do atendimento.	Início $\leq$ 4h e solução $\leq$ 8h	Cumprido $\rightarrow$ 100 pts Atraso $\leq$ 2h $\rightarrow$ 80 pts Atraso 3–5h $\rightarrow$ 50 pts Atraso 6–8h $\rightarrow$ 20 pts Atraso $>$ 8h $\rightarrow$ 0 pts	10,00%
7. Tempo de Resposta às Falhas Não Críticas	Chamados de manutenção não emergenciais.	Início $\leq$ 8h e solução $\leq$ 24h	Cumprido $\rightarrow$ 100 pts Atraso $\leq$ 5h $\rightarrow$ 80 pts Atraso 6–10h $\rightarrow$ 50 pts Atraso 11–12h $\rightarrow$ 20 pts Atraso $>$ 12h $\rightarrow$ 0 pts	5,00%
8. Relatórios Gerenciais e Técnicos Mensais	Entrega mensal até o 5º dia útil, contendo eventos, falhas e medidas corretivas.	Entrega no prazo e com completude de dados	Cumprido $\rightarrow$ 100 pts Atraso $\leq$ 3 dias $\rightarrow$ 80 pts Atraso 4-8 dias $\rightarrow$ 50 pts Atraso 8-10 dias $\rightarrow$ 20 pts Atraso $>$ 10 dias $\rightarrow$ 0 pts	5,00%

9. Conformidade de Segurança da Informação / LGPD	Avaliação de logs, controle de acesso e eliminação de credenciais padrão.	100% de conformidade	Total → 100 pts 1 inconformidade → 80 pts 2-3 → 50 pts 3 - 4 → 20 pts ≥5 → 0 pts	5,00
--	---	----------------------	--	------

1. Cálculo SLA (indicador 1 - item 1.1): será efetuado pela disponibilidade média do conjunto de equipamentos por tipo (ex. câmeras, sensores, central):

Exemplo: em uma unidade que possui um total de 50 câmeras, três câmeras ficaram inoperantes por 72 horas:

- Total de câmeras: 50
- Câmeras inoperantes: 3
- Câmeras que funcionaram 100% do tempo: 47
- Tempo de inoperância: 3 dias = 72 horas
- Tempo total do mês: 30 dias × 24 horas = **720 horas**

Cada câmera deveria funcionar 720 horas no mês.

a) Câmeras que funcionaram 100% do tempo: 47 câmeras × 720 horas = 33.840 horas disponíveis

b) Câmeras com falha por 72h: 3 câmeras × (720 - 72) = 3 × 648 = 1.944 horas disponíveis

c) Total de horas disponíveis no grupo: 33.840 + 1.944 = 35.784 horas disponíveis

d) Total de horas possíveis: 50 câmeras × 720 horas = 36.000 horas possíveis

Cálculo da disponibilidade média (SLA)

$$SLA = \frac{35.784}{36.000} \times 100 = 99,4\%$$

1.1 Para apuração dos equipamentos inoperantes a fiscalização deve cruzar:

Relatório da Contratada, Chamados da Fiscalização e Logs do Sistema.

O tempo de inoperância considerado será o do log de sistema, quando houver divergência.

2. A apuração será mensal zerando-se os pontos a cada faturamento.
3. Havendo duas ou mais ocorrências enquadradas no mesmo indicador, para os casos em que a pontuação não seja atribuída por somatório, será considerada apenas a ocorrência que resultar no maior desconto na pontuação.
4. Agravamento de penalização: Serão reduzidos pela metade (penalização em dobro) os pontos referentes às falhas do sistema ou do serviço que contribuírem diretamente para a ocorrência de eventos quando forem identificadas ocorrências de furtos, atos de vandalismo, depredação, invasão, incêndio ou quaisquer situações que coloquem em risco a segurança patrimonial ou da comunidade em áreas cobertas pelo monitoramento, quando comprovado que as falhas do sistema ou dos serviços de monitoramento e/ou atendimento tático deram causa à ocorrência ou deixaram de evitá-la por falhas de funcionamento, resposta ou cobertura, prejudicando a segurança da área afetada.
5. Manutenções programadas e previamente autorizadas não contam como indisponibilidade. Causas externas não atribuíveis à contratada (ex.: corte de energia deliberado) também não geram penalidade.
6. Cálculo da Nota Final NF = Σ (Pontuação obtida $\times$ Peso do indicador) / 100

7. Faixas de Ajuste no Pagamento			
Desempenho	Pontuação (NF)	Ajuste no Pagamento Mensal	Base de Cálculo
Excelente	99 a 100 pts	100% do valor mensal	Valor mensal referente aos serviços de monitoramento eletrônico
Muito Bom	97 a 98 pts	97% do do valor mensal	

Bom	92 a 96 pts	95% do do valor mensal	
Regular	85 a 91 pts	90% do valor contratual	
Insuficiente	80 a 84	85% do valor contratual + notificação	
Insatisfatório	71 a 79 pts	80% do valor contratual + apuração de responsabilidade	
Crítico	≥ 70 pts	70% do valor contratual + apuração de responsabilidade	