ANEXO VIII - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

SERVIÇOS CONTINUADOS DE VIGILÂNCIA OSTENSIVA ARMADA (CONFORME DIRETRIZES DA IN SEGES/MPDG Nº 05/2017)

Durante a execução do objeto contratual, a Administração adotará o Instrumento de Medição dos Resultados (IMR), de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MPDG nº 05/2017, para avaliação dos serviços efetivamente prestados.

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de vigilância, integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da Contratante e deverá ser efetuado periodicamente pela equipe de fiscalização/controle da execução dos serviços. O objetivo é gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios e apontamento das faltas não substituídas.

A avaliação será executada em duas dimensões: a avaliação da qualidade dos serviços a partir dos indicadores apresentados neste instrumento e a atuação do contingente completo de vigilantes, sendo considerada a substituição do profissional ausente.

1. AVALIAÇÃO QUALITATIVA

O objetivo deste instrumento é avaliar a conformidade da Contratada no atendimento aos padrões de desempenho para a execução dos serviços de vigilância ostensiva armada. Os itens apresentados na tabela a seguir têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade da execução, estabelecendo os padrões de desempenho aceitáveis para o recebimento provisório dos serviços contratados.

ITEM	INDICADOR	REF	ITENS AVALIADOS
A	PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	A.1	Conduta ética e postura no posto de serviço
		A.2	Assiduidade e Pontualidade
		A.3	Apresentação, Uniformização e Identificação (CNV)
B	GESTÃO DE PESSOAL	B.1	Substituição de Profissional Ausente

		B.2	Atendimento às ocorrências e solicitações de serviço
		B.3	Atendimento às solicitações da gestão contratual
C	CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	C.1	Procedimentos de Controle de Acesso e Rondas
		C.2	Equipamentos, Armamentos, Munições e Ferramentas
		C.3	Equipamento de Proteção Individual (Ex: Coletes Balísticos)
		C.4	Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações do Campus
D	QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	D.1	Qualificação, Reciclagem e Capacidade técnica
		D.2	Padrões de Desempenho em Segurança

A avaliação de qualidade limita-se à atribuição de conceitos, nos Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços, por parte dos fiscais técnicos, conforme os critérios de avaliação estabelecidos a partir das pontuações apresentadas nos módulos a seguir:

MÓDULO A - PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL		
A.1 - Conduta ética e postura no posto de serviço		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os serviços são executados sempre de forma atenta, cordial e respeitosa no tratamento com a comunidade acadêmica, encarregados/preposto e usuários em geral, mantendo a postura de vigilância.	**3**	
A execução dos serviços é prejudicada porque os vigilantes apresentam problemas de relacionamento ou falha na postura de segurança com a equipe ou usuários.	**2**	
A execução dos serviços é reincidentemente prejudicada porque os vigilantes apresentam problemas de relacionamento com a equipe de trabalho, encarregados/preposto, chefe de setores ou usuários em geral.	**1**	
A maioria dos vigilantes apresenta comportamento desrespeitoso, rude, hostil ou displicente com a comunidade ou gestão.	**0**	
A.2 - Assiduidade e Pontualidade		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os vigilantes comparecem ao serviço diariamente e não abandonam os postos de trabalho, cumprindo rigorosamente os horários e as escalas de trabalho (diurnas e noturnas).	**3**	

Comparecem diariamente, mas pelo menos um profissional, pelo menos uma vez no mês, excede o tempo de tolerância na chegada e/ou na saída da rendição do posto.	**2**	
Mais de um profissional, pelo menos uma vez no mês, não cumpre os horários de chegada/saída e escalas de trabalho, excedendo o tempo de tolerância.	**1**	
A maioria dos profissionais reincidentemente se ausenta do posto de trabalho ou não cumpre rigorosamente os horários de chegada e saída para rendição da arma e do posto.	**0**	
A.3 - Apresentação, Uniformização e Identificação		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os vigilantes executam os serviços apresentando uniforme completo, crachá funcional e Carteira Nacional de Vigilante (CNV). Os uniformes apresentam aspectos asseados, sem manchas ou sinais de deterioração.	**3**	
Pelo menos um vigilante apresenta uniforme incompleto, sem crachá ou CNV, ou as peças apresentam aspecto sujo/deteriorado.	**2**	
Mais de um profissional executa os serviços apresentando uniforme incompleto e/ou sem crachá de identificação funcional, utilizando peças de uso pessoal.	**1**	
A maioria dos profissionais executa os serviços sem uniforme e/ou sem identificação, utilizando peças de uso pessoal.	**0**	

MÓDULO B - GESTÃO DE PESSOAL		
B.1 - Substituição de Profissional Ausente		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Em caso de ausência, a empresa providencia no prazo de até 02 (duas) horas a reposição do vigilante por substituto armado igualmente capacitado, preservando a segurança.	**3**	
Em caso de ausência, a empresa providencia no prazo de até 06 (seis) horas a reposição do funcionário por substituto igualmente capacitado.	**2**	
Em caso de ausência, a empresa providencia no prazo superior a 06 (seis) horas a reposição do funcionário por substituto.	**1**	
A empresa não providencia a reposição do vigilante armado, ocasionando a descontinuidade da segurança no posto.	**0**	
B.2 - Atendimento às ocorrências e solicitações de serviço		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os vigilantes se portam com agilidade e presteza no atendimento às demandas da chefia imediata e em situações de ocorrência, apresentando atitude proativa.	**3**	
Pelo menos um funcionário nem sempre se porta com agilidade e presteza no atendimento às demandas, não apresentando atitude proativa.	**2**	
Mais de um funcionário não se porta com agilidade e presteza no atendimento às demandas, não apresentando atitude proativa na execução dos serviços.	**1**	
A maioria dos funcionários não se porta com agilidade e presteza no atendimento às demandas e ocorrências de segurança.	**0**	
B.3 - Atendimento às solicitações da gestão contratual		

DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
A empresa se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para eventuais ajustes na execução dos serviços.	**3**	
A empresa nem sempre se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual.	**2**	
A empresa dificilmente se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual.	**1**	
A empresa nunca se porta com agilidade e presteza no atendimento das demandas da gestão contratual para ajustes previstos na contratação.	**0**	

MÓDULO C - CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS		
C.1 - Procedimentos de Controle de Acesso e Rondas		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os vigilantes realizam rigorosamente os controles de acesso, rondas e apresentam-se aos encarregados/chefes de setores para acompanhamento das rotinas de segurança.	**3**	
Pelo menos um vigilante não cumpre integralmente os procedimentos de controle e/ou não se apresenta para acompanhamento das rotinas quando solicitado.	**2**	
Mais de um funcionário não se apresenta para acompanhamento das demandas de serviços a realizar e/ou já realizados, ou falha nas rotinas de ronda.	**1**	
A maioria dos funcionários não cumpre os procedimentos de controle de acesso, rondas ou não se apresenta aos fiscais quando solicitados.	**0**	
C.2 - Equipamentos, Armamentos e Munições		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Armamentos, munições, rádios e equipamentos são disponibilizados em perfeitas condições de uso, limpos e armazenados, conforme exigências da PF e Edital.	**3**	
Equipamentos são disponibilizados em perfeitas condições, mas não são devidamente limpos, armazenados ou apresentam defeitos que prejudicam o desempenho.	**2**	
Equipamentos são disponibilizados em perfeitas condições, porém em quantitativo e/ou especificações inferiores ao previsto no Edital.	**1**	
Equipamentos e armamentos não são disponibilizados ou estão em total desacordo com quantitativo/especificações e normativas da PF.	**0**	
C.3 - Equipamento de Proteção Individual		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
A empresa disponibiliza todos os EPIs (incluindo coletes balísticos dentro da validade), íntegros e de boa qualidade. Os vigilantes fazem uso adequado.	**3**	
A empresa disponibiliza os EPIs adequados. Pelo menos um vigilante deixa de usar ou faz uso inadequado dos equipamentos.	**2**	
A empresa disponibiliza parcialmente os EPIs adequados. Pelo menos um funcionário deixa de usar ou faz uso inadequado.	**1**	

A empresa não disponibiliza os EPIs (ex: coletes balísticos vencidos ou ausentes) conforme especificações do Edital.	**0**	
C.4 - Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações do Campus		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os profissionais são extremamente cuidadosos com as instalações, guarita e equipamentos, utilizando-os de forma adequada e sem danificá-los.	**3**	
Os profissionais são constantemente cuidadosos, utilizando-os quase sempre de forma adequada. Quase nunca precisam ser cobrados em relação à conservação.	**2**	
Os profissionais são pouco cuidadosos com os equipamentos e instalações, utilizando-os muitas vezes de forma inadequada e danificando-os.	**1**	
Os profissionais não são cuidadosos, utilizando as instalações de forma inadequada e danificando-as. São sempre cobrados sobre conservação.	**0**	

MÓDULO D - QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO		
D.1 - Qualificação, Reciclagem e Capacidade Técnica		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os vigilantes armados possuem curso de formação, reciclagem em dia e capacidades técnicas mínimas, conforme especificações da PF e do Edital.	**3**	
Pelo menos um vigilante não possui as qualificações atualizadas (ex: reciclagem vencida) exigidas para a prestação dos serviços armados.	**2**	
Mais de um profissional não possui as qualificações e/ou capacidades técnicas mínimas para a prestação dos serviços previstos no Edital.	**1**	
A maioria dos profissionais não possui as qualificações e capacidades técnicas exigidas legalmente para vigilância armada.	**0**	
D.2 - Padrões de Desempenho em Segurança		
DESCRIÇÃO E CRITÉRIO DO ITEM AVALIADO	**REFERÊNCIA**	**PONTUAÇÃO**
Os serviços de vigilância são prestados dentro dos padrões esperados de segurança, prevenção e qualidade, sem falhas que comprometam o patrimônio.	**3**	
Pelo menos um profissional não presta os serviços dentro do padrão esperado de segurança, com necessidade de correções por parte da fiscalização.	**2**	
Mais de um profissional não presta os serviços dentro do padrão esperado, com necessidade de trabalhos complementares, correções e/ou retrabalhos.	**1**	
A maioria dos profissionais não presta os serviços dentro dos padrões esperados de segurança, gerando vulnerabilidades e necessidade de correções constantes.	**0**	

1.1. Termo de Ocorrência

Quando identificada pela fiscalização qualquer falha na execução do contrato, qualquer membro da equipe de fiscalização poderá alertar de forma imediata ao preposto da CONTRATADA sobre a

inconformidade identificada. Caso a Contratada não solucione o problema em tempo hábil (máximo de 24 horas), o fiscal técnico deverá registrar formalmente o Termo de Ocorrência, podendo utilizar o modelo apresentado a seguir:

TERMO DE OCORRÊNCIA Nº	
Contrato nº	**Objeto:**
Contratada:	**CNPJ:**
Processo:	**Data:**
ENQUADRAMENTO DA OCORRÊNCIA	
INDICADOR A – PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	
	A.1. Conduta ética e postura no posto de serviço
	A.2. Assiduidade e Pontualidade
	A.3. Apresentação, Uniformização e Identificação (CNV)
INDICADOR B – GESTÃO DE PESSOAL	
	B.1. Substituição de Profissional Ausente
	B.2. Atendimento às ocorrências e solicitações de serviço
	B.3. Atendimento às solicitações da gestão contratual
INDICADOR C – CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	
	C.1. Procedimentos de Controle de Acesso e Rondas
	C.2. Equipamentos, Armamentos, Munições e Ferramentas
	C.3. Equipamento de Proteção Individual (Ex: Coletes Balísticos)
	C.4. Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações do Campus
INDICADOR D – QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	
	D.1. Qualificação, Reciclagem e Capacidade técnica
	D.2. Padrões de Desempenho em Segurança
ENVOLVIDOS NA OCORRÊNCIA	
RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO	
Confirmo e registro a ocorrência **Fiscal administrativo** **Fiscal Técnico** **Preposto**	

O referido Termo de Ocorrência deve ser datado e numerado, conter a identificação do contrato, enquadrar a ocorrência aos critérios de avaliação, indicar os envolvidos, apresentar relatório circunstanciado da situação e ser assinado por, pelo menos, um integrante da equipe de fiscalização e pelo preposto da empresa contratada.

2. METODOLOGIA PARA CÁLCULO DA AVALIAÇÃO QUALITATIVA

Levando em consideração o somatório das pontuações obtidas através dos Formulários de Avaliação Qualitativa, a equipe de fiscalização deverá realizar a medição dos serviços na dimensão qualitativa. Após registrada a ocorrência, a fiscalização deverá calcular a pontuação máxima obtida de cada módulo, multiplicando-a pelo respectivo peso atribuído, compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços contratados, conforme tabela abaixo:

MÓDULO	ITENS AVALIADOS	PONT. MÁX.	PESO	PONT. MÁX. MÓDULO	PONT. OBTIDA
A - PROFISSIONALISMO DO QUADRO DE PESSOAL	A.1. Conduta ética e postura no posto de serviço	3	2	12	
	A.2. Assiduidade e Pontualidade	3	1		
	A.3. Apresentação, Uniformização e Identificação (CNV)	3	1		
B - GESTÃO DE PESSOAL	B.1. Substituição de Profissional Ausente	3	1	12	
	B.2. Atendimento às ocorrências e solicitações de serviço	3	1		
	B.3. Atendimento às solicitações da gestão contratual	3	2		
C - CONFORMIDADE COM AS ROTINAS ESTABELECIDAS	C.1. Procedimentos de Controle de Acesso e Rondas	3	1	12	
	C.2. Equipamentos, Armamentos, Munições e Ferramentas	3	1		
	C.3. Equipamento de Proteção Individual (Ex: Coletes Balísticos)	3	1		
	C.4. Uso Adequado dos Equipamentos e Instalações do Campus	3	1		
D - QUALIFICAÇÃO E PADRÕES DE DESEMPENHO	D.1. Qualificação, Reciclagem e Capacidade técnica	3	2	12	
	D.2. Padrões de Desempenho em Segurança	3	2		
	TOTAL			48	

2.1. Faixa de Pontuação para Liberação da Fatura

FAIXAS DE LIBERAÇÃO DA FATURA MENSAL	PONTUAÇÃO REQUERIDA
Liberação de 100% da Fatura	A partir de 43 pontos
Liberação de 99% da Fatura	A partir de 38 até 42 pontos
Liberação de 98% da Fatura	A partir de 33 até 37 pontos
Liberação de 97% da Fatura	A partir de 28 até 32 pontos
Liberação de 96% da Fatura	A partir de 24 até 27 pontos

Liberação de 95% da Fatura e aplicação das demais sanções do Edital	Abaixo de 24 pontos