MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS ARACRUZ

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA – VIGILÂNCIA PATRIMONIAL ARMADA

Órgão/Unidade: IFES CAMPUS ARACRUZ	
Nº Contrato: ____/2026 – vigilância patrimonial armada	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	**Mês referência:** Clique aqui para inserir uma data.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 Este instrumento é parte indissociável do Termo de Referência e do Contrato n.º ____/2026, firmado a partir do Pregão Eletrônico n.º ____/2026, para a prestação de serviço contínuo de vigilância patrimonial armada.

2. DOS INDICADORES, METAS E MECANIMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de SEIS indicadores de qualidade: uniforme, EPIs, colete e apresentação pessoal; pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS; tempo de resposta às solicitações da contratante; armamento, munição e equipamentos; cobertura dos postos; e qualidade dos serviços prestados.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2 As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Uniforme, EPIs, colete e apresentação pessoal	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a identificação, a boa apresentação e a proteção dos vigilantes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.

Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a um vigilante, por plantão, sem uniforme completo, sem crachá, sem colete à prova de balas ou com apresentação pessoal inadequada.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 1 ocorrência = 10 Pontos 2 a 3 ocorrências = 8 Pontos 4 a 5 ocorrências = 6 Pontos 6 a 7 ocorrências = 4 Pontos 8 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio-transporte, alimentação, reembolso-creche e outros benefícios, FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a um atraso ou pagamento fracionado de salário, benefício, FGTS ou INSS constatado no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a tempestividade das respostas do Contratado às solicitações da fiscalização, como entrega de documentos, correções, substituições de empregados ou de insumos e demais demandas.
Meta a cumprir	Até dois dias úteis posteriores à solicitação, salvo situações emergenciais definidas pela fiscalização.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observação	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 4 – Armamento, munição e equipamentos	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir que o armamento, a munição, os coletes, os rádios, as lanternas e o sistema de ronda eletrônica estejam disponíveis, regulares, dentro da validade e em condições de uso.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Mensal (conferência) e por constatação.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde, por plantão, a vigilante sem arma, arma sem registro, munição recarregada, vencida ou em quantidade inferior à exigida, colete fora da validade, rádio ou lanterna inoperante, sistema de ronda sem funcionamento, ou a uniforme, EPI ou equipamento não entregue ou não substituído no prazo do Termo de Referência, sem prejuízo da retenção cautelar, da glosa e da multa previstas no Termo de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	0 ocorrência = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 5 Pontos 3 ocorrências = 2 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 5 – Cobertura dos postos	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a presença ininterrupta de vigilante armado habilitado nos postos, 24 horas por dia.
Meta a cumprir	Nenhum período de posto descoberto no mês.

Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização, livro de ocorrências, registros de ponto e relatório do sistema de ronda eletrônica.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a cada hora, ou fração, de posto descoberto (inclusive por atraso na rendição, abandono do posto ou substituição não realizada em até 2 horas), a cada plantão em que o vigilante tenha prorrogado a jornada para o turno seguinte ("dobra") e a cada plantão cumprido por vigilante sem os requisitos legais (CNV ou reciclagem vencidas). As horas descobertas também são glosadas, conforme o Termo de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 ocorrência = 20 Pontos 1 a 2 ocorrências = 15 Pontos 3 a 4 ocorrências = 10 Pontos 5 a 6 ocorrências = 5 Pontos 7 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**
INDICADOR 6 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global da vigilância.
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização, preenchimento da planilha de avaliação e relatório mensal de rondas.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita abaixo na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	Soma das notas atribuídas aos 10 (dez) itens da planilha de avaliação (0 a 3 pontos cada), até o máximo de 30 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA PATRIMONIAL ARMADA				
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo				
Descrição	**Avaliação**			
	3	**2**	**1**	**0**
Permanência e atenção do vigilante no posto, sem afastamento para tarefas estranhas à vigilância.	☐	☐	☐	☐
Execução e registro das rondas no sistema eletrônico, nos intervalos definidos.	☐	☐	☐	☐
Controle de acesso de pessoas e veículos fora do horário de funcionamento, com registro.	☐	☐	☐	☐
Controle da saída de materiais e equipamentos somente com autorização.	☐	☐	☐	☐

Comunicação imediata de anormalidades à fiscalização e aos responsáveis indicados.	☐	☐	☐	☐
Passagem de serviço e registros completos no livro de ocorrências.	☐	☐	☐	☐
Postura, cortesia, discrição e uso progressivo da força no trato com o público.	☐	☐	☐	☐
Conservação do posto e cuidado com o armamento e os equipamentos.	☐	☐	☐	☐
Fechamento e verificação de portões, portas, iluminação e itens de segurança.	☐	☐	☐	☐
Realização das visitas de supervisão e atendimento às orientações da fiscalização.	☐	☐	☐	☐
Pontuação atingida = xx pontos				

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas anteriormente.

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6"	**xx pontos**

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas contratualmente. A pontuação inferior a 50 (cinquenta) pontos em 3 (três) meses, consecutivos ou não, no período de 12 (doze) meses, caracteriza inexecução parcial do contrato.

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo, aplicando-se o fator sobre o valor mensal do contrato, sem prejuízo das glosas e das sanções previstas no Termo de Referência:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	**Pagamento devido**	**Fator de Ajuste de nível de serviço**
X ≥ 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 ≤ X < 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
X < 50 pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal = [(Valor mensal previsto do contrato) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	**R$ xxxxxx**	

Aracruz, Clique aqui para inserir uma data.

_____

Nome do gestor

SIAPE _____

Gestor do Contrato n.º ____/2026

Portaria n.º ____, de ____/____/_____