

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Serviço de Vigia – IFSP Campus Capivari

1. APRESENTAÇÃO

Este Instrumento de Medição de Resultado (IMR) foi elaborado com base no Estudo Técnico Preliminar (ETP1587120000102025) e no Termo de Referência (TR1587120000432025_1), estabelecendo indicadores e parâmetros para avaliação da qualidade dos serviços de vigia (CBO 5174-20) a serem prestados no IFSP – Campus Capivari.

2. FUNDAMENTAÇÃO

Conforme previsto no art. 116 da Lei nº 14.133/2021, a Administração tem o dever de aferir o cumprimento das metas e resultados estabelecidos. O IMR é o instrumento que permite essa avaliação objetiva, mensurável e transparente.

Base Legal:

Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos) IN SEGES/MP nº 05/2017 (contratação de serviços sob regime de execução indireta) Termo de Referência, seção 7

3. CONTEXTO DO SERVIÇO

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de vigia, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para atendimento das necessidades do IFSP – Campus Capivari.

Justificativa: A presença do vigia é essencial para garantir um ambiente seguro para alunos, servidores e visitantes, prevenindo situações de risco e contribuindo para a manutenção do patrimônio público.

Regime de Trabalho: 12h × 36h (turnos de 12 horas com descanso de 36 horas)

Cobertura: 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma ininterrupta

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

4.1. Tabela de Indicadores

INDICADOR	DESCRIÇÃO	META	MECANISMO DE AFERIÇÃO	SANÇÃO POR DESCUMPRIMENTO
1. Pontualidade e assiduidade	Presença do profissional no posto de trabalho, no horário estabelecido	100%	Verificação diária pelo fiscal técnico e registro de ponto eletrônico	Glosa de 2,5% do valor mensal por ocorrência de ausência não justificada ou atraso superior a 30 minutos, limitado a 10%
2. Apresentação pessoal	Uso adequado de uniforme, identificação e equipamentos	100%	Verificação visual pelo fiscal técnico	Advertência na 1ª ocorrência; glosa de 2% do valor mensal a partir da 2ª ocorrência no mesmo mês
3. Qualidade do atendimento	Cordialidade, discrição e eficiência no atendimento ao público	Máximo de 1 reclamação/mês	Índice de reclamações recebidas do trabalho	Advertência se 2; glosa de 5% do valor mensal se 3 ou mais
4. Registro de ocorrências	Comunicação tempestiva e adequada de ocorrências relevantes	100%	Verificação de registros e comunicações pelo fiscal técnico	Advertência na 1ª ocorrência; glosa de 3% do valor mensal a partir da 2ª

				ocorrência no mesmo mês
5. Substituição de profissionais faltosos	Reposição de profissional ausente em até 2 horas	100%	Verificação pelo fiscal técnico	Glosa de 10% do valor diário do posto por cada hora de atraso na reposição

5. DETALHAMENTO DOS INDICADORES

5.1. Indicador 1: Pontualidade e Assiduidade

Objetivo: Assegurar a cobertura ininterrupta de 24 horas/dia, conforme o regime 12×36h estabelecido no ETP.

Forma de medição:

Verificação diária através do registro de ponto eletrônico Conferência presencial pelo fiscal técnico no início de cada turno Registro em planilha de controle

Tolerância: Nenhuma. Atrasos superiores a 30 minutos ou ausências não justificadas geram glosa imediata.

Justificativa: A natureza contínua do serviço (art. 6º, XVI da Lei 14.133/21) exige que não haja interrupção na vigilância do campus.

5.2. Indicador 2: Apresentação Pessoal

Objetivo: Garantir identificação visual adequada e imagem profissional condizente com o ambiente educacional.

Requisitos (conforme TR, seção 4.1.1):

Uniforme completo, limpo e em bom estado Crachá de identificação visível Equipamentos de proteção individual (quando aplicável)

Forma de medição:

Inspeção visual diária pelo fiscal técnico Registro fotográfico quando necessário Anotação em ficha de controle

5.3. Indicador 3: Qualidade do Atendimento

Objetivo: Assegurar atendimento cordial, discreto e eficiente ao público (alunos, servidores e visitantes).

Parâmetros de avaliação:

Cordialidade e respeito no trato com o público Eficiência no controle de acesso Orientação adequada aos visitantes Discrição e sigilo sobre informações do campus

Forma de medição:

Contabilização de reclamações formais recebidas Avaliação periódica pelo fiscal técnico Feedback de usuários

Observação: O ETP destaca como diferencial "habilidade em lidar com situações de emergência e conflitos".

5.4. Indicador 4: Registro de Ocorrências

Objetivo: Garantir comunicação tempestiva de eventos relevantes à segurança do campus.

Situações que exigem registro (conforme TR, seção 3.3.1-IV):

Tentativas de invasão ou furto Comportamentos suspeitos Danos ao patrimônio Situações de emergência Qualquer anormalidade relevante

Forma de medição:

Análise dos livros/sistemas de registro de ocorrências Verificação da completude e clareza das informações Conferência dos horários de notificação

Prazo: Ocorrências graves devem ser comunicadas imediatamente. Demais ocorrências devem ser registradas no prazo máximo de 2 horas.

5.5. Indicador 5: Substituição de Profissionais Faltosos

Objetivo: Manter a cobertura ininterrupta do posto de vigia.

Requisito (conforme TR, seção 4.25-II):

Manutenção de banco de contatos de profissionais substitutos Capacidade de reposição em até 2 horas

Forma de medição:

Cronometragem do tempo entre a constatação da ausência e a chegada do substituto
Verificação documental do banco de reservas

Penalidade: Glosa de 10% do valor diário do posto por cada hora de atraso, podendo ser cumulativa.

6. APLICAÇÃO DE GLOSAS E SANÇÕES

6.1. Hipóteses de Glosa

Será aplicada retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, caso se constate que a Contratada:

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas;
- c) Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

6.2. Cálculo de Glosas

As glosas serão calculadas sobre o valor mensal do contrato, conforme percentuais estabelecidos na Tabela de Indicadores (seção 4.1).

Limite máximo de glosa: As glosas não poderão ultrapassar 30% do valor mensal, exceto em casos de descumprimento reiterado que justifiquem rescisão contratual.

6.3. Procedimento

Constatação da irregularidade pelo fiscal técnico Registro em relatório de fiscalização
Notificação à Contratada para apresentação de justificativas (prazo: 3 dias úteis) Análise das justificativas pelo gestor do contrato Aplicação da glosa ou sanção, se procedente Registro no Sistema de Gestão de Contratos

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Da Contratada

Cumprir integralmente as metas estabelecidas no IMR Manter profissionais qualificados conforme requisitos do ETP Disponibilizar banco de reservas para substituições Fornecer uniformes e equipamentos adequados Comunicar prontamente qualquer impedimento ao cumprimento das metas

7.2. Do Fiscal Técnico

Realizar verificações diárias dos indicadores Registrar todas as ocorrências em relatório de fiscalização Notificar imediatamente o gestor do contrato sobre descumprimentos graves Consolidar mensalmente os resultados do IMR

7.3. Do Gestor do Contrato

Analisar os relatórios mensais de aferição Decidir sobre aplicação de glosas e sanções Propor melhorias no IMR quando necessário Manter arquivo atualizado das avaliações

8. PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

8.1. Avaliação Diária

Verificação de pontualidade e assiduidade Conferência de apresentação pessoal Análise de registros de ocorrências

8.2. Avaliação Mensal

Consolidação de todos os indicadores Elaboração de relatório mensal de desempenho Cálculo de glosas (se aplicável) Reunião entre fiscal, gestor e Contratada para análise dos resultados

8.3. Avaliação Anual

Análise global do desempenho contratual Identificação de tendências e padrões Subsídio para decisão sobre prorrogação contratual

9. QUADRO-RESUMO MENSAL

O fiscal técnico deverá preencher mensalmente o seguinte quadro-resumo:

MÊS/ANO: __

INDICADOR	META	RESULTADO	SITUAÇÃO	GLOSA (R\$)
1. Pontualidade e assiduidade	100%	____%	☐ OK ☐ Não conforme	R\$ _
2. Apresentação pessoal	100%	____%	☐ OK ☐ Não conforme	R\$ _
3. Qualidade do atendimento	≤1 reclamação	____ reclamações	☐ OK ☐ Não conforme	R\$ _
4. Registro de ocorrências	100%	____%	☐ OK ☐ Não conforme	R\$ _
5. Substituição de faltosos	100% em ≤2h	____%	☐ OK ☐ Não conforme	R\$ _

TOTAL DE GLOSAS NO MÊS: R\$ __

OBSERVAÇÕES:

FISCAL TÉCNICO: Nome: _ Assinatura: _ Data: ____//

GESTOR DO CONTRATO: Nome: _ Assinatura: _ Data: ____//

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. Revisão do IMR

Este instrumento poderá ser revisado a qualquer tempo, mediante acordo entre as partes, desde que justificado por mudanças nas condições de execução do serviço.

10.2. Complementaridade

A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços, nem substitui as demais obrigações previstas no Termo de Referência e no contrato.

10.3. Documentação de Referência

Estudo Técnico Preliminar – ETP1587120000102025 Termo de Referência – TR1587120000432025_1 Lei nº 14.133/2021 IN SEGES/MP nº 05/2017

APROVAÇÃO

Este Instrumento de Medição de Resultado foi elaborado em consonância com o Estudo Técnico Preliminar e o Termo de Referência, e deverá ser anexado ao processo licitatório e ao contrato a ser firmado.

Responsável pela elaboração

Data: //