

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

INDICADOR Nº 01 – QUALIDADE TÉCNICA DOS SERVIÇOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade da prestação dos serviços de Segurança Integrada, com base na apuração de ocorrências que representem falhas na execução do contrato, conforme a Tabela de Ocorrências e Níveis de Severidade (Anexo I).
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência de falha na prestação dos serviços (Pontuação de Falhas = 0).
Instrumento de medição	Relatórios de ocorrências, livro de registro diário, imagens de câmeras de segurança, relatórios da fiscalização e/ou gestor do contrato.
Forma de acompanhamento	Análise documental e fiscalização em campo.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será apurada a Pontuação de Falhas (PF) mensal, somando-se os pontos de todas as ocorrências registradas no período, com base na sua gravidade, conforme o Anexo I: • Ocorrência Grau 1: 1 ponto • Ocorrência Grau 2: 3 pontos • Ocorrência Grau 3: 5 pontos Fórmula: $PF = (N^{\circ} \text{ ocorrências Grau 1} * 1) + (N^{\circ} \text{ ocorrências Grau 2} * 3) + (N^{\circ} \text{ ocorrências Grau 3} * 5)$
Início da Vigência	Data de Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	O pagamento mensal do item referente aos serviços de segurança será ajustado com base na Pontuação de Falhas (PF) apurada: • PF = 0: 100% do valor mensal (desconto de 0%). • PF de 1 a 10: 98% do valor mensal (desconto de 2%). • PF de 11 a 20: 97% do valor mensal (desconto de 3%).

	• PF acima de 20: 95% do valor mensal (desconto de 5%).
Sanções	A reincidência de múltiplas ocorrências graves (Grau 3) em meses consecutivos poderá ensejar a abertura de processo administrativo para aplicação de sanções contratuais mais severas, garantidos o contraditório e a ampla defesa.
Observações	Para o ajuste de pagamento não será necessária a abertura de processo administrativo. A lista de ocorrências e suas respectivas gravidades consta no Anexo I - Tabela de Ocorrências e Níveis de Severidade.

INDICADOR Nº 02 – ASSIDUIDADE DOS COLABORADORES

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de Segurança Integrada , conforme Termo de Referência, que veda a ausência de colaboradores por motivos não justificados, sem a devida substituição pela empresa contratada.
Meta a cumprir	Assiduidade de 100% dos colaboradores, diariamente.
Instrumento de medição	Controle de Ponto e Fiscalização em Campo.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do Contrato e documental, através do controle de ponto.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Serão computados todos os dias úteis no período e calculado o percentual de assiduidade dos colaboradores da contratada.
Início da Vigência	Data de Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	• 100% dos colaboradores: 100% do valor mensal; • 75% à 99% dos colaboradores: 99% do valor mensal.
Sanções	• Abaixo de 74% dos colaboradores – multa de 5% sobre o valor mensal; • Abaixo de 60% dos colaboradores – multa de 10% sobre o valor mensal.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório. A aplicação do ajuste/multa será aplicada em

	conjunto com as glosas referente aos postos não substituídos.
--	---

INDICADOR Nº 03 – DISPONIBILIDADE DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de Segurança Integrada , vedada a falta ou precariedade de equipamentos, ferramentas, EPIs e Uniformes.
Meta a cumprir	Disponibilidade de 100% dos materiais contratados.
Instrumento de medição	Conferência Local e Documental.
Forma de acompanhamento	Visual, pelo fiscal do Contrato, e documental, através do controle de entregas de materiais.
Periodicidade	Visual: Diária; Documental: Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Será verificada a disponibilidade e o estado de conservação de materiais, equipamentos e uniformes.
Início da Vigência	Data de Assinatura do Contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	• 100% dos materiais, uniformes e identificação: 100% do valor mensal; • 90% à 99% dos materiais, uniformes e identificação: 98% do valor mensal; • Abaixo de 90% até 60% dos materiais, uniformes e identificação: 95% do valor mensal; • Abaixo de 60% dos materiais, uniformes e identificação: 90% do valor mensal.
Sanções	Abaixo de 60% dos materiais, uniformes e identificação – multa de 5% sobre o valor mensal.
Observações	Para ajuste de pagamento não será necessário a abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório.

-TABELA DE OCORRÊNCIAS E NÍVEIS DE SEVERIDADE

Item	Discriminação da Ocorrência (Falha)	Aferição	Grau de Severidade
------	-------------------------------------	----------	--------------------

1	Preenchimento inadequado, incompleto ou ilegível do livro de ocorrências.	Análise documental, relatório do servidor, fiscal ou gestor.	1
2	Falta de comunicação ao fiscal ou preposto sobre as ocorrências relevantes para a fiscalização e gestão do contrato.	Relatório de ocorrências / Verificação via aplicativo de comunicação.	3
3	Rondas não realizadas no perímetro ou em horário programado.	Inspeção visual / Relatórios / Verificação por ronda ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	2
4	Atendimento não proativo ou falho a situações de risco iminente ou emergência.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	3
5	Danos ao patrimônio causados por imperícia, negligência ou omissão do vigilante.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	3
6	Estado inadequado de conservação e limpeza do posto de vigilância.	Inspeção <i>in loco</i> , relatório do servidor, fiscal ou gestor.	2
7	Descumprimento de normas de conduta profissional ou de posturas previstas em manual.	Inspeção visual / Relatórios ou verificação por registro de servidor, fiscal ou gestor.	3

8	Postura inadequada durante o serviço (ex: dormir em serviço, uso de celular para fins particulares, desatenção).	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	1
9	Permissão ou realização de acessos não autorizados a áreas restritas.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	2
10	Controle ineficiente ou falho de entrada e saída de veículos e pessoas.	Relatório de ocorrências / Câmeras.	2
11	Atrasos, saídas antecipadas ou trocas de posto não comunicadas previamente ao fiscal.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou verificação por ronda ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	3
12	Postura aética ou não profissional no atendimento ao público.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	3
13	Apresentação pessoal inadequada (uniforme incompleto, sujo ou em mau estado; falta do crachá).	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	2
14	Uso inadequado ou ausência de EPIs obrigatórios.	Inspeção visual / Relatórios / Câmeras ou registro de servidor, fiscal ou gestor.	2

