



ANEXO II - Instrumento de Medição de Resultado - IMR

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 O Instrumento de medição de Resultado (IMR), é o ajuste escrito, constante no Anexo II deste Termo de Referência, que define em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme disposto na Instrução Normativa nº 05/2017.
- 1.2 A Vigilância e Segurança Patrimonial é dotada de atividades secundárias e críticas, conforme o impacto que causam em relação à proteção de pessoas, de bens e de informações. Atividades secundárias, são aquelas que não possibilitam impacto imediato na integridade física ou patrimonial, como: Registro e relatórios, Apoio logístico, Orientação ao público, Manutenção preventiva e Treinamento e reciclagem. Já as atividades críticas, são aquelas que no caso de falhas podem gerar riscos imediatos e graves, como: Controle de acesso, Vigilância eletrônica, Rondas e patrulhamento, Resposta a emergências e Proteção de informações sensíveis.
- 1.3 Este IMR estabelece os critérios de medição de resultado, identificando os indicadores estabelecidos para as atividades críticas para aferição do desempenho e qualidade da prestação do serviço de Vigilância e Segurança Patrimonial no HU-UFPI/HU Brasil, as metas a cumprir, o Instrumento de medição, a forma de acompanhamento, a periodicidade, o mecanismo de cálculo, as faixas de redução no pagamento pelo não atingimento da meta e as sanções pelo atingimento de níveis de qualidade abaixo da faixa de tolerância.

São eles:



Nº 01 – Índice de cumprimento das cláusulas elencadas no Instrumento de Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Certificar se a empresa cumpriu cláusulas estabelecidas no instrumento de Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviços: profissionais da vigilância devem observar os protocolos e procedimentos de controle de acesso e circulação de pessoas disponíveis; respeitar a programação dos serviços de capacitação feita periodicamente pela Administração; comportamento/relacionamento inadequado (empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço).
Meta a cumprir	Cumprir 100% das cláusulas estabelecidas no instrumento de Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviços. A fiscalização poderá aceitar justificativa da contratada, em prazo de 2 dias, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
Instrumento de medição	Instrumento de Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviços.
Forma de Acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços, especificados no instrumento de Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviços.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Índice de Cumprimento (IC)=Cláusulas avaliadas/Cláusulas cumpridas×100
Faixas de redução no pagamento	100% - 95% de conformidade - Redução: 0% (Pagamento integral) 94% - 90% de conformidade - Redução de 1% a 2% sobre o valor da fatura 89% - 80% de conformidade – Redução de 3% a 5% sobre o valor da fatura. Abaixo de 80% ou 70% - Redução acima de 5% ou 10% ou aplicação de multa contratual), podendo levar à rescisão contratual se recorrente.
Sanções	Obedecer as sanções constantes no Contrato.
Nº 02 – Percentual de rondas executadas mensalmente, conforme orientação da Administração	
Item	Descrição
Finalidade	Medir se a quantidade de rondas diurnas e noturnas realizadas, foram atingidas de acordo com o esperado, a fim de garantir a eficiência e a conformidade nas rotinas de trabalho.
Meta a cumprir	Atingir 100% de rondas diurnas e noturnas planejadas para o mês. A fiscalização poderá aceitar justificativa da contratada, em prazo de 2 dias, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. Porém tolerável 95%.
Instrumento de medição	Relatório de Marcações por ponto de ronda.
Forma de Acompanhamento	Reunião mensal com a contratada para comparar o percentual obtido com a meta estabelecida, a fim de adotar ação corretiva em caso de não atingimento.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Percentual de rondas = Número de rondas executadas/Número de rondas planejadas X 100
Faixas de redução no pagamento	98% a 100% - Pagamento Integral (100%) 95% a 97,9% - Redução de 1% a 2% no valor do posto 90% a 94,9% - Redução de 3% a 5% no valor do posto 85% a 89,9% - Redução de 6% a 9% + Notificação formal Abaixo de 85% - Redução de 10% + Possível rescisão contratual.
Sanções	Obedecer as sanções constantes no Contrato.



Nº 03 – Número de ocorrências/incidentes de segurança patrimonial	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de eventos como invasões, furtos, roubos, vandalismo, intrusões, acesso não autorizado, perda patrimonial e falha grave de monitoramento ou vigilância nas dependências do hospital, a fim de avaliar a eficácia das estratégias preventivas.
Meta a cumprir	Manter 0 (zero) incidentes de segurança por mês. A fiscalização poderá aceitar justificativa da contratada, em prazo de 2 dias desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
Instrumento de medição	Livro de ocorrências da Vigilância e Segurança Patrimonial.
Forma de Acompanhamento	Acompanhar o registro de todas as ocorrências (invasões, furtos, roubos, vandalismo, intrusões, acesso não autorizado, perda patrimonial e falha grave de monitoramento ou vigilância e usar a tecnologia através do suporte de câmeras de videomonitoramento para identificar padrões e agir antes que o risco se concretize.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$\text{Indicador de ocorrências/Incidentes Patrimoniais} = \frac{\text{Número de ocorrências/incidentes patrimoniais no mês}}{\text{Número total de colaboradores}} \times 100$
Faixas de redução no pagamento	0 incidentes/mês - Sem redução (pagamento integral). 1 a 5 incidentes - Redução de 4% a 6% no valor do serviço. 6 a 10 incidentes - Redução de 7% a 9% no valor do serviço. >10 incidentes ou incidente crítico - Redução de 10% ou aplicação de multas contratuais específicas por incidente. Obs: Isso significa que % dos colaboradores estiveram envolvidos em ocorrências/incidentes patrimoniais no mês.
Sanções	Obedecer as sanções constantes no Contrato.
Nº 04 – Quantitativo de demandas de captura e disponibilização de imagens	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o grau de eficiência na captura e disponibilização de imagens demandadas pelo Hospital universitário para a contratada.
Meta a cumprir	Fornecer 100% das disponibilidades de imagens solicitadas pelo Hospital universitário no prazo estipulado na Solicitação, observando-se o prazo mínimo de 24 horas. A fiscalização poderá aceitar justificativa da contratada, em prazo de 2 dias desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
Instrumento de medição	Registros de solicitação de imagens.
Forma de Acompanhamento	Verificação dos registros de solicitação de captura e disponibilização de imagens.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	$\text{Percentual de eficiência} = \frac{\text{Número de solicitações totalmente atendidas}}{\text{Número de solicitações realizadas}} \times 100$
Faixas de redução no pagamento	95% a 100% de eficiência - Sem redução 90% a 94,9% de eficiência - 1% a 3% de desconto 85% a 89,9% de eficiência - 4% a 6% de desconto Abaixo de 85% de eficiência - > 6% a 10% de desconto.
Sanções	Obedecer as sanções constantes no Contrato.



Hospital
Universitário



Nº 05 – Ausência do vigilante no Posto de trabalho	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a conformidade da manutenção ininterrupta da segurança nos postos.
Metas a cumprir	Zero ausências sem reposição imediata. A fiscalização poderá aceitar justificativa da contratada, em prazo de 2 dias desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
Instrumento de medição	Livro de ocorrências: ocorrências registradas sobre as ausências aos postos de trabalho.
Forma de Acompanhamento	Verificação dos registros das ocorrências de cada posto de trabalho em cada mês.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Número de ocorrências no mês. Cada hora ou fração de tempo sem cobertura no posto equivale a 01 ocorrência.
Faixas de redução no pagamento	0 a 2 ocorrências = 100% do pagamento 3 a 4 ocorrências = 95% do pagamento 5 ocorrências = 90% do pagamento.
Sanções	Obedecer as sanções constantes no Contrato.

1.5 O Fator Total de Desconto na fatura será calculado pela fórmula a seguir:

Soma da faixa de redução de cada indicador, em percentual/Número de indicadores.

1.6 O IMR poderá ser revisto, durante a vigência contratual, para ajuste fino, desde que essa alteração:

1.6.1 não implique acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento), permitidos pelo art. 125 e seguintes do RCC 3.0;

1.6.2 não configure descaracterização do objeto contratado.

1.7 No caso de alteração do Instrumento de Medição de Resultado vigente, a Contratada deverá se adaptar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da comunicação formal emitida pelo Contratante, adotando-o em todos os novos serviços contratados a partir de então, segundo a conveniência do Contratante, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, o repasse de custos desta adaptação para o Contratante, resguardado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

1.8 O IMR será aplicado no segundo mês de operação em caráter de simulação e com efeitos práticos e efetivos a partir do terceiro mês de execução dos serviços.



1.9 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade e descumprimento dos níveis de qualidade e produtividade exigidos para a prestação dos serviços contratados, bem como quando forem ultrapassados os níveis mínimos previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, poderão ser aplicadas demais sanções previstas no Contrato.