

ANEXO III

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

Este documento deverá ser parte integrante do edital, como anexo.

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de Prestação de Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial. As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de Prestação de Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial se faz por meio da análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades; e
- c) Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente:

- Bom - 3 (três) pontos: serviço prestado em conformidade total com os critérios de avaliação;
- Regular - 1 (um) ponto: serviço prestado em desconformidade parcial com os critérios de avaliação, ou que apresente desconformidade que tenha sido resolvida oportunamente sem prejuízo às atividades do Contratante;
- Péssimo - 0 (zero) ponto: serviço prestado em desconformidade total com os critérios de avaliação.

4.1. Condições Complementares

4.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

4.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que a Contratada corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.1.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

5.1. Desempenho Profissional

Ítems	Percentual de Ponderação
Cumprimento das atividades	25%
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%
Uniformes e identificação	15%
Total	100%

5.2. Desempenho das Atividades

Ítems	Percentual de Ponderação
Especificação técnica dos serviços	40%
Equipamentos, acessórios e veículos	20%
Atendimento às ocorrências	40%
Total	100%

5.3. Gerenciamento

Ítems	Percentual de Ponderação
Periodicidade da supervisão	20%
Gerenciamento das atividades operacionais	30%
Atendimento às solicitações	25%
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%
Total	100%

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Fiscal(is) do Contrato

- **Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a
-

avaliação de desempenho da Contratada;

- **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho da Contratada com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas à Contratada, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

6.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das sanções cabíveis, com a garantia da defesa prévia à Contratada;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 7.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
 - 7.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo nos termos do item 6, deve encaminhar, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), para o gestor do contrato, bem como deve encaminhar 1 (uma) via dos Formulários e das justificativas à Contratada.
 - 7.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho da Contratada realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.
 - 7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir defesa prévia à Contratada.
-

- 7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 7.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:
- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
 - Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final acumulada igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8;
 - Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final acumulada inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8.

8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 8.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, conforme a tabela a seguir:

Percentual de Liberação	Nota Obtida na Avaliação
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado

- 8.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste Anexo e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

9. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

- 9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- 9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços;
- 9.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.
-

9.1. Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela fiscalização:			
Gestor do contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Cumprimento das atividades	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total			

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos, acessórios e veículos	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total			

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c = a x b)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total			

Nota Final (Somatório das Notas Totais para os Grupos 1, 2 e 3)	
--	--

Nota final:	Assinatura do responsável pela fiscalização:	Assinatura do gestor do contrato:	Assinatura do responsável da Contratada:
-------------	--	-----------------------------------	--

9.2. Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços – Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não puder ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cumprimento das atividades	<p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alocar profissionais devidamente habilitados, portando a respectiva Carteira Nacional de Vigilantes; 2. Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada; 3. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada; 4. Comunicar à área de segurança do Contratante todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio; 5. Registrar e controlar diariamente as ocorrências; 6. Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida; 7. Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas; 8. Fiscalizar a entrada e a saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, mantendo sempre os portões fechados; 9. Fiscalizar a entrada e a saída de materiais mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios do Contratante; 10. Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante; 11. Controlar a entrada e a saída de veículos, empregados/funcionários e visitantes após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana; 12. Proibir o ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações sem que estes estejam devidamente autorizados pelo Contratante; 13. Proibir a aglomeração de pessoas junto ao posto, comunicando o fato ao Contratante; 14. Proibir todo e qualquer tipo de atividade comercial junto ao posto e imediações que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações; 15. Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros; 16. Não se ausentar do posto; 17. Executar a(s) ronda(s) diária(s) conforme a orientação recebida do Contratante, verificando todas as dependências das instalações, adotando cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da ordem nas instalações; 18. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança; 19. Repassar para o(s) vigilante(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Cobertura dos postos nos horários determinados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; Obs.: O posto/dia será considerado não coberto quando constatada pela fiscalização a ausência de vigilante no local pré-estabelecido, quando da inspeção; vigilante indevidamente uniformizado e/ou não equipado conforme contrato; quando o vigilante, mesmo estando no local de trabalho, for encontrado fora das condições necessárias ao bom cumprimento dos serviços; vigilante trabalhando mais do que as horas diárias permitidas por lei e acordo coletivo; e 2. Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.
Qualificação/atendimento ao público/ postura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público; e 2. Qualificação e habilitação da mão de obra disponibilizada pela Contratada, inclusive quanto à comprovação de formação técnica específica, mediante apresentação do certificado de curso de formação de vigilantes e Carteira Nacional, expedidos por instituição devidamente habilitada e reconhecida.
Uniformes e identificação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de uniformes em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada; 2. Identificação dos vigilantes por meio da Carteira Nacional de Vigilantes; e 3. Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
Especificação técnica dos serviços	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviços prestados em conformidade com a disciplina do Termo de Contrato e seus anexos, inclusive no que concerne às características, materiais e procedimentos de execução demandados.
Equipamentos, acessórios e veículos (quando for o caso)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas; 2. Utilização de equipamentos de intercomunicação, lanternas recarregáveis, livros de capa dura numerados tipograficamente para registro de ocorrências, armas, munições e respectivos acessórios, quando for o caso; 3. Utilização, quando for o caso, de veículos de ronda compatíveis e em bom estado (completude, funcionalidade, conservação, higiene e limpeza); 4. Todos os veículos envolvidos na prestação movidos a combustíveis que causem menor impacto ambiental, visando à redução efetiva de emissões poluidoras na atmosfera, preferencialmente movidos a etanol ou a Gás Natural Veicular (GNV); e 5. Relação de armas e cópias autenticadas dos respectivos registros e portes de arma, quando for o caso.
Atendimento às ocorrências	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atendimento às ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do vigilante diante da situação; e 2. Registro e controle diários das ocorrências do posto.

