

## **ANEXO B**

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL**

Este documento é parte integrante do edital e deverá ser anexado a ele e ao contrato consequente da licitação.

#### **1. INTRODUÇÃO**

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais da prestação de serviços executada, 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 dos contratos 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:

- Desempenho profissional;
- Desempenho das atividades; e
- Gerenciamento.

#### **4. CRITÉRIOS**

No formulário de Avaliação de 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;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

#### 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 proporcionar ciência 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

| Itens  | Percentual de Ponderação |
|--|--------------------------|
| Cumprimento das atividades                     | 25%                      |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30%                      |
| Qualificação/atendimento ao público/postura    | 30%                      |
| Uniformes e identificação                      | 15%                      |
| <b>Total</b>                                   | <b>100%</b>              |

#### 5.2 Desempenho das Atividade

| Itens                               | Percentual de Ponderação |
|-------------------------------------|--------------------------|
| Especificação técnica dos serviços  | 40%                      |
| Equipamentos, acessórios e veículos | 20%                      |
| Atendimento às ocorrências          | 40%                      |
| <b>Total</b>                        | <b>100%</b>              |

#### 5.3 Gerenciamento

| Itens  | Percentual de Ponderação |
|--|--------------------------|
| Periodicidade da supervisão                    | 20%                      |
| Gerenciamento das atividades operacionais      | 30%                      |
| Atendimento às solicitações                    | 25%                      |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 25%                      |
| <b>Total</b>                                   | <b>100%</b>              |

## **6. RESPONSABILIDADES**

### **6.1. Equipe de Fiscalização**

Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

### **6.2. Gestor do Contrato**

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

## **7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO**

7.1. Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de 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. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar para o gestor do contrato, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os formulários de avaliação de qualidade dos serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.3. Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.

7.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte os descontos cabíveis previstos neste procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.

7.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

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<br>ou<br>1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado |
| Liberação de 75% da fatura | Nota total abaixo de 5 pontos<br>ou<br>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 contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

## 9. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

9.1. Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.

9.2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.

9.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.

**ANEXO B.1**

**FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL**

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

| <b>Grupo 1 – Desempenho Profissional</b>       | <b>Peso (a)</b> | <b>Nota (b)</b> | <b>Subtotal (c=a x b)</b> |
|--|-----------------|-----------------|---------------------------|
| Cumprimento das atividades                     | 25%             |                 |                           |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30%             |                 |                           |
| Qualificação/Atendimento ao Público/Postura    | 30%             |                 |                           |
| Uniformes e Identificação                      | 15%             |                 |                           |
| <b>Total</b>                                   |                 |                 |                           |

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

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

|  |  |
|--|--|
| <b>NOTA FINAL (somatório das notas totais para os grupos 1, 2 e 3)</b> |  |
|--|--|

|             |  |                                   |  |
|-------------|--|-----------------------------------|--|
| Nota Final: | Assinatura do responsável pela fiscalização: | Assinatura do gestor do contrato: | Assinatura do responsável da contratada: |
|-------------|--|-----------------------------------|--|

## ANEXO B.2

### INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE 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 01 - Desempenho Profissional | Notas: Bom (3), Regular (2), Péssimo (0)   |
|------------------------------------|--|
| Cumprimento das atividades         | <p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alocar profissionais devidamente habilitados, portando a respectiva Carteira Nacional de Vigilantes;</li><li>• Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada;</li><li>• Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;</li><li>• Comunicar à área de segurança do Contratante todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio;</li><li>• Registrar e controlar diariamente as ocorrências;</li><li>• Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida;</li><li>• Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;</li><li>• Fiscalizar a entrada e a saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, mantendo sempre os portões fechados;</li><li>• Fiscalizar a entrada e a saída de materiais mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios do Contratante;</li><li>• Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante;</li><li>• 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;</li></ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proibir o ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo Contratante;</li> <li>• Proibir a aglomeração de pessoas junto ao posto, comunicando o fato ao Contratante;</li> <li>• 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;</li> <li>• Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;</li> <li>• Não se ausentar do posto;</li> <li>• 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;</li> <li>• Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;</li> <li>• 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.</li> </ul> |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos</li> </ul>   |
| Qualificação/Atendimento ao Público/Postura    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público; e</li> <li>• Qualificação e habilitação da mão de obra disponibilizada pela Contratada, inclusive quanto à comprovação de formação técnica</li> </ul>  |

|                           |  |
|---------------------------|--|
|                           | específica, mediante apresentação do certificado de curso de formação de vigilantes e Carteira Nacional, expedidos por instituição devidamente habilitada e reconhecida.   |
| Uniformes e identificação | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de uniformes em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada; ü Identificação dos vigilantes por meio da Carteira Nacional de Vigilantes; e</li> <li>• Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.</li> </ul> |

| <b>Grupo 02 – Desempenho das Atividades</b>             | <b>Notas: Bom (3), Regular (2), Péssimo (0)</b>  |
|---|--|
| Especificação técnica dos serviços                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.</li> </ul>  |
| Equipamentos, acessórios e veículos (quando for o caso) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• 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;</li> <li>• Utilização, quando for o caso, de veículos de ronda compatíveis e em bom estado (completude, funcionalidade, conservação, higiene e limpeza);</li> <li>• Todos os veículos envolvidos na prestação movidos a combustíveis que causem menor impacto ambiental, visando à redução efetiva de emissões poluidoras à atmosfera, preferencialmente movidos a etanol ou a gás natural veicular (GNV); e</li> <li>• Relação de armas e cópias autenticadas dos respectivos "Registro de Arma" e "Porte de Arma", quando for o caso.</li> </ul> |
| Atendimento às ocorrências                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento às ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do vigilante diante da situação; e</li> <li>• Registro e controle diários das ocorrências do posto.</li> </ul>   |

| Grupo 03 – Gerenciamento  | Notas: Bom (3), Regular (2), Péssimo (0)   |                                   |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
|---|--|-----------------------------------|-------------------|--------------------|--|------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|----------------------|---|---|--|--|---|---|---|---|--|---------------------------------------|---|--|---|--|--|---|---|--|--|------|---|--|---|--|---|---|--|--|---|
| Periodicidade da supervisão   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada; e</li> <li>Os supervisores da Contratada deverão obrigatoriamente inspecionar os postos no mínimo 01 (uma) vez por semana.</li> </ul>   |                                   |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Gerenciamento das atividades operacionais   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administração das atividades operacionais.</li> </ul>   |                                   |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Atendimento às solicitações   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.</li> </ul>   |                                   |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato.</li> </ul> <table border="1" data-bbox="491 748 1485 2051"> <thead> <tr> <th data-bbox="491 748 683 880">DOCUMENTOS</th> <th data-bbox="683 748 855 880">INÍCIO DA PRESTAÇÃO</th> <th data-bbox="855 748 1043 880">ALTERAÇÃO NO QUADRO DE EMPREGADOS</th> <th data-bbox="1043 748 1257 880">COMPROVAÇÃO ANUAL</th> <th data-bbox="1257 748 1485 880">COMPROVAÇÃO MENSAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 880 683 958">Contrato de trabalho</td> <td data-bbox="683 880 855 958">X</td> <td data-bbox="855 880 1043 958">X</td> <td data-bbox="1043 880 1257 958"></td> <td data-bbox="1257 880 1485 958"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 958 683 1196">Cursos de Formação de Vigilante e curso de reciclagem (*)</td> <td data-bbox="683 958 855 1196">X</td> <td data-bbox="855 958 1043 1196">X</td> <td data-bbox="1043 958 1257 1196">X</td> <td data-bbox="1257 958 1485 1196"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1196 683 1352">Convenção Acordo Sentenças normativas</td> <td data-bbox="683 1196 855 1352">X</td> <td data-bbox="855 1196 1043 1352"></td> <td data-bbox="1043 1196 1257 1352">X</td> <td data-bbox="1257 1196 1485 1352"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1352 683 1585">Registro de empregado (livro com número do registro e da CTPS)</td> <td data-bbox="683 1352 855 1585">X</td> <td data-bbox="855 1352 1043 1585">X</td> <td data-bbox="1043 1352 1257 1585"></td> <td data-bbox="1257 1352 1485 1585"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1585 683 1630">RAIS</td> <td data-bbox="683 1585 855 1630">X</td> <td data-bbox="855 1585 1043 1630"></td> <td data-bbox="1043 1585 1257 1630">X</td> <td data-bbox="1257 1585 1485 1630"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 1630 683 2051">Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, assistência médica e</td> <td data-bbox="683 1630 855 2051">X</td> <td data-bbox="855 1630 1043 2051"></td> <td data-bbox="1043 1630 1257 2051"></td> <td data-bbox="1257 1630 1485 2051">X</td> </tr> </tbody> </table> |                                   |                   |                    |  | DOCUMENTOS | INÍCIO DA PRESTAÇÃO | ALTERAÇÃO NO QUADRO DE EMPREGADOS | COMPROVAÇÃO ANUAL | COMPROVAÇÃO MENSAL | Contrato de trabalho | X | X |  |  | Cursos de Formação de Vigilante e curso de reciclagem (*) | X | X | X |  | Convenção Acordo Sentenças normativas | X |  | X |  | Registro de empregado (livro com número do registro e da CTPS) | X | X |  |  | RAIS | X |  | X |  | Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, assistência médica e | X |  |  | X |
| DOCUMENTOS  | INÍCIO DA PRESTAÇÃO  | ALTERAÇÃO NO QUADRO DE EMPREGADOS | COMPROVAÇÃO ANUAL | COMPROVAÇÃO MENSAL |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Contrato de trabalho  | X  | X                                 |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Cursos de Formação de Vigilante e curso de reciclagem (*)   | X  | X                                 | X                 |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Convenção Acordo Sentenças normativas   | X  |                                   | X                 |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Registro de empregado (livro com número do registro e da CTPS)  | X  | X                                 |                   |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| RAIS  | X  |                                   | X                 |                    |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |
| Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, assistência médica e | X  |                                   |                   | X                  |  |            |                     |                                   |                   |                    |                      |   |   |  |  |   |   |   |   |  |                                       |   |  |   |  |  |   |   |  |  |      |   |  |   |  |   |   |  |  |   |

