

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
(IN nº 5/2017, Anexo V-B)
Serviço de Vigilância Armada
Processo: 23136.001763.2023-32

O **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)** é o mecanismo 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 inciso IX, do ANEXO I, da IN nº 5/2017. O modelo adotado neste documento é aquele presente no ANEXO V-B da referida IN.

Método adotado e escopo

Adotou-se a **PONTUAÇÃO PENALIZADORA**, em que quanto maior a pontuação, mais penalizada será a empresa. Cada ponto obtido, a partir dos quesitos avaliados, significa que a empresa cometeu alguma falha na execução do serviço. Não havendo ocorrências que desabone a execução do serviço, a pontuação do IMR será 0 (zero).

Este IMR é composto por 2 (dois) indicadores:

- **INDICADOR 1** - para aferir mensalmente as ocorrências na execução do contrato; e
- **INDICADOR 2** - para aferir anualmente o nível do serviço por meio de pesquisa de satisfação.

Obs.: Os pontos obtidos em cada indicador são cumulativos, ou seja, deverão ser somados no mês em que houver a conferência dos dois.

A seguir, é explicado sobre cada um dos indicadores e como preenchê-los.

INDICADOR 1 – Ocorrências

Caso a empresa **cometa alguma das ocorrências** da Tabela 1, a seguir, o fiscal deverá:

- marcar com “X” na coluna Sim;
- colocar a referida pontuação na coluna Pontos, sendo:
 - 2 Pontos para ocorrência de grau Alto; e
 - 1 Ponto para ocorrência de grau Médio.

Caso a empresa **não cometa nenhuma das ocorrências** da Tabela 1, a seguir, o fiscal deverá:

- marcar com “X” na coluna Não;
- não colocar nenhuma pontuação

Tabela 1 – Rol de possíveis ocorrências da execução do contrato

Grau de relevância	Possível ocorrência	Sim	Não	Pontos
Alto	Deixar de cumprir prazo estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO para o adimplemento de obrigação.			
Alto	Não providenciar tempestivamente a cobertura dos postos/ reposição de funcionários faltosos, se necessário.			
Alto	Realização de “dobra” da força de trabalho alocada ou não concessão de descanso legal, conforme leis trabalhistas.			
Alto	Deixar de executar a(s) ronda(s) diária(s) conforme a orientação recebida pela FISCALIZAÇÃO.			
Alto	Deixar de fornecer uniformes, materiais e/ou equipamentos conforme proposta comercial da empresa contratada.			
Alto	Deixar de realizar o pagamento dos salários nas datas previstas em lei ou em convenção coletiva de trabalho.			
Alto	Deixar de realizar o recolhimento das contribuições relativas ao INSS e FGTS de seus funcionários, conforme exigências trabalhistas.			
Alto	Deixar de realizar o pagamento de vale-transporte a seus funcionários nas datas previstas em lei ou em convenção coletiva de trabalho.			
Alto	Deixar de realizar o pagamento de auxílio- alimentação a seus funcionários nas datas previstas em lei ou em convenção coletiva de trabalho.			
Alto	Deixar de entregar com presteza e integralidade documentação exigida no contrato ou solicitada pela Fiscalização.			
Médio	Deixar de comunicar à Fiscalização qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as regularizações necessárias.			
Médio	Deixar de realizar registros diário no livro de ocorrências.			
Médio	Deixar de apresentar-se o vigilante com uniforme limpo, barbeado e asseado no posto de serviço, bem como deixar de assumir postura adequada em serviço.			
Médio	Deixar de auxiliar no controle de entrada e permanência de pessoas somente autorizadas e/ou identificadas.			
Médio	Permitir saída de materiais/equipamentos sem autorização prévia do responsável.			
Médio	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.			
Médio	Apresentação dentro do prazo de notas fiscais/relatórios de entrega dos materiais e			

	equipamentos necessários à execução dos serviços de vigilância e segurança armada.			
Médio	Reclamação formal da prestação dos serviços, feita por servidor ou usuário em geral, após análise da fiscalização.			
Médio	Deixar de auxiliar no controle da entrada e saída de veículos, anotando placas dos veículos em atitudes suspeitas.			
Médio	Autorizar a pernoite de veículos no campus sem a prévia autorização da COSGEM/IP.			
Médio	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados.			
TOTAL DE PONTOS:				

De acordo com a pontuação obtida na Tabela 1, anterior, deve-se verificar, conforme indicador a seguir, se haverá algum ajuste no pagamento da Nota Fiscal.

INDICADOR 1 – Ocorrências cometidas da Tabela 1	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a eficiência, eficácia e efetividade do cumprimento dos serviços de vigilância conforme Termo de Referência (TR).
Meta a cumprir	100% dos serviços executados, sem a existência de ocorrências.
Instrumento de medição	<ul style="list-style-type: none"> Folha de ponto; Planilha de controle de escala; Relatório de ronda; Livro de ocorrência; Planilha de avaliação dos serviços; e Câmaras de vídeo instaladas no campus.
Forma de acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> O fiscal técnico fará conferências e averiguações utilizando-se dos instrumentos de medição citados; O fiscal técnico criará planilha de controle de escalas, a qual deverá ser preenchida diariamente, a fim de verificar se está havendo dobra no serviço; e O fiscal fará a aferição da execução dos serviços conforme Tabela 1.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	O total de pontos das ocorrências de faltas cometidas mensalmente, quando houver, refletirá o percentual do não atingimento da meta (%) e em glosas na fatura mensal, se for o caso.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> $X \leq 3$ = Pagamento de 100% do valor da fatura $4 \leq X \leq 6$ = Pagamento de 95% do valor da fatura $7 \leq X \leq 9$ = Pagamento de 90% do valor da fatura $10 \leq X \leq 12$ = Pagamento de 85% do valor da Nota Fiscal
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> $3 < X \leq 9$ – aplicar Advertência e/ou Notificações, quando for o caso.

	<ul style="list-style-type: none"> • $10 \leq X \leq 12$ – aplicar Advertência e Multa conforme cláusula das sanções do Contrato. • Ocorrência de pontuação acima de 12 pontos, caracterizar-se-á inexecução parcial, podendo ocorrer a rescisão unilateral. Recebimento de 5% da fatura.
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

INDICADOR 2 - Pesquisa de Satisfação

Esse indicador será usado 1 (uma) vez ao ano, para aferir o nível de satisfação do público usuário do serviço, conforme previsto no inciso V, do Art. 40, da IN nº 5/2017.

O fiscal deverá observar os resultados obtidos na pesquisa de satisfação e verificar, conforme indicador a seguir, se haverá algum ajuste no pagamento da Nota Fiscal no mês de competência em que se obteve os resultados da pesquisa.

INDICADOR – Pesquisa de Satisfação	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global da prestação do serviço pelo público usuário.
Meta a cumprir	Percentual de 'Excelente' e 'Bom' maior do que 80%,
Instrumento de medição	<p>Pesquisa de satisfação, aplicada por meio do sistema SUAP.</p> <p>Sugestões de questões para a pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questão 1 - Como você avalia a apresentação pessoal dos vigilantes no entorno do posto de trabalho, no que tange ao uso completo do uniforme (calça, camisa, jaqueta com logo da empresa e crachá fixado de forma visível)? • Questão 2 - Como você avalia a atuação dos vigilantes no entorno do posto de trabalho, no que tange ao tratamento respeitoso ao público? • Questão 3 - Como você avalia a atuação dos vigilantes no entorno do posto de trabalho, no que tange a: i) fiscalização da entrada e saída de pessoas e veículos; ii) identificação adequada das pessoas nos fins de semana e feriados; e iii) prestação de informações corretas? • Questão 4 - Como você avalia a atuação dos vigilantes no entorno do posto de trabalho, no que tange a: entreter-se com atividades que possam prejudicar o serviço prestado? • Questão 5 (SUBJETIVA) - Este espaço é para você tecer algum comentário sobre o serviço e/ou justificar a sua resposta em relação a alguma questão anterior. Fique à vontade. <p>Sugestão de respostas padronizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente • Bom • Regular

	<ul style="list-style-type: none"> • Ruim • Péssimo • Não sei
Forma de acompanhamento	Aplicação de pesquisa de satisfação pelo Gestor de Contratos junto aos servidores e alunos do campus.
Periodicidade	Anual
Mecanismo de Cálculo	Aferimento do percentual das respostas da pesquisa de satisfação.
Início de Vigência	Quando transcorrido 1 (um) ano do início do contrato, obedecendo a anualidade de aplicação para as pesquisas subsequentes.
Faixas de ajuste no pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' maior que 80%, em cada questão = 0 Pontos • Somatório dos pontos de 'Excelente' e 'Bom' menor que 80%, em cada questão = 2 Pontos • Somatório dos pontos de 'Ruim' e 'Péssimo' maior que 80%, em cada questão = 6 Pontos
Sanções	<ul style="list-style-type: none"> • Pontuação acima de 6 pontos – aplicar Advertência e/ou Notificações, quando for o caso.
Observações	(Espaço para o fiscal do contrato descrever a(s) ocorrências, ou evidenciar que não houve ocorrências no referido mês)

Xxxxxxxxxx-RN, xx de xxxx de 2024

Nome do fiscal
Contrato nº XX/2024-PROAD/IFRN
Portaria nº XXXXXXXXXXXXX

Documento Digitalizado Público

ANEXO IV - IMR - vigilância

Assunto: ANEXO IV - IMR - vigilância
Assinado por: Jose Amauri
Tipo do Documento: Documento Informativo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Público
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:
■ **Jose Amauri Costa Fernandes, ADMINISTRADOR**, em 01/03/2024 09:16:54.

Este documento foi armazenado no SUAP em 01/03/2024. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifrn.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1722932
Código de Autenticação: 7e0f998dd3

