

## ANEXO X

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

(Avaliação da qualidade dos serviços - Anexo V-B, Modelo de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), da IN nº 05, de 26/05/17).

1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços, de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN nº 05, de 26 de maio de 2017;
2. O Acordo de Níveis de Serviços contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato:
  - 2.1. Indicador - Avaliação dos vigilantes e serviços a realizar;
3. O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados;
4. O resultado da avaliação mensal do indicador será entregue ao preposto da contratada até o 5º dia útil subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados;

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado (Avaliação dos vigilantes e serviços a realizar).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão. Cumprimento dos critérios e serviços relacionados no ANEXO I - Termo de Referência.
Meta a cumprir	24 (vinte e quatro) horas
Instrumento de medição	Sistema informatizado de serviços - Ordem de Serviços (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo Sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. Nº de horas no atendimento de 24 horas = X.
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de Ajuste no Pagamento	X até 1 - 100% do valor da OS De 1 a 1,5 - 90% do valor da OS De 1,5 a 2 - 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 - multa de 3% 30% das OS acima de 2 - multa de 5% Acima: Rescisão Contratual.
Observações	Na notificação deverá constar o nº do item do indicador de avaliação infringido (Tabela 01 e 02) e a assinatura do supervisor da empresa.

FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA		
UNIDADE:		DATA DA INSPEÇÃO: __/__/__
PROCESSO:	CONTRATO:	MÊS/ANO:
EMPRESA:		CNPJ:
FISCAL DO CONTRATO:		MATRÍCULA SIAPE:
QUANTIDADE HOMENS/POSTOS	ESCALAS DE TRABALHO	
	Vigilância armada/desarmada diurna de 12hx36h de Segunda-Feira a Domingo	
	Vigilância armada/desarmada noturna de 12hx36h de Segunda-Feira a Domingo	
	Vigilância armada/desarmada diurna de 44h de Segunda-Feira a Sexta-Feira	

**TABELA 01**

AVALIAÇÃO DOS VIGILANTES		ADEQUADO	INADEQUADO
01	Assiduidade		
02	Pontualidade		
03	Higiene pessoal		
04	Relacionamento com os servidores		
05	Assumir diariamente o posto, devidamente uniformizado, barbeado, cabelos aparados, limpos e com aparência pessoal adequada		
06	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço		
07	Qualidade do uniforme		
08	Qualidade do serviço executado		

**TABELA 02**

SERVIÇOS A REALIZAR		ADEQUADO	INADEQUADO
01	Controlar a entrada e saída de materiais e equipamentos, observando que os bens patrimoniais de propriedade da Contratante, só serão liberados mediante apresentação do Formulário de Autorização para Saída de Materiais, após serem vistoriados, sendo imprescindível a sua descrição e número do Patrimônio.		
02	Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do Posto, adotando as medidas de segurança, conforme orientação recebida da Contratante, bem como as que entenderem oportunas;		
03	Comunicar imediatamente à Contratante, bem como ao responsável pelo Posto, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, e que possa vir a representar risco à segurança da Contratante para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;		

04	Repassar ao(s) vigilante(s) que estará(rão) assumindo o Posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações e suas imediações;		
05	Assumir diariamente o Posto, devidamente uniformizado, com aparência pessoal adequada e identificado, portando crachá com fotografia recente;		
06	Manter o(s) vigilante(s) no Posto, não devendo se afastar(em) de seus afazeres, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas solicitadas por terceiros não autorizados;		
07	Fiscalizar a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, inclusive de pessoas autorizadas a estacionar seus carros particulares na área interna da instalação, mantendo sempre os portões fechados;		
08	Executar as rondas diárias, conforme a orientação recebida da Contratante verificando todas as dependências das instalações, adotando cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da tranquilidade;		
09	Preencher corretamente todos os formulários de controle e livros de ocorrências, assinando-os e colocando o número da matrícula, o nome do posto e apresentando-os ao término do turno à coordenação administrativa da unidade competente da Contratante, para que tome conhecimento das ocorrências havidas;		
10	Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, e qualquer tipo de atividade comercial junto ao Posto e imediações sem a devida e prévia autorização pela Contratante e que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações;		
11	Proibir a aglomeração de pessoas junto ao Posto, comunicando o fato ao responsável pela instalação e à segurança da Contratante, no caso de desobediência;		