

## ANEXO VI

### MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) (Avaliação da qualidade dos serviços)

#### MODELO

Indicador	
Item	Cumprimento Integral das Obrigações Contratuais
Finalidade	Definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação
Instrumento de medição	<p>Cálculo de Índice de Desempenho Mensal:</p> <p>1- Insuficiente – Acima de:</p> <p>10 (dez) ocorrências Grau 03 no mês OU</p> <p>10 (dez) ocorrências Grau 02 no mês OU</p> <p>15 (quinze) ocorrências Grau 01 no mês OU</p> <p>30 (trinta) ocorrências de qualquer grau</p> <p>2- Regular – Entre:</p> <p>5 (cinco) e 9 (nove) ocorrências Grau 03 no mês OU</p> <p>5 (cinco) e 9 (nove) ocorrências Grau 02 no mês OU</p> <p>10 (dez) e 14 (catorze) ocorrências Grau 01 no OU</p> <p>15 (quinze) ocorrências de qualquer grau</p> <p>3- Bom – Até:</p> <p>5 (cinco) ocorrências Grau 03 no mês OU</p> <p>5 (cinco) ocorrências Grau 02 no mês OU</p> <p>10 (dez) ocorrências Grau 01 no mês OU</p> <p>10 (dez) ocorrências de qualquer grau</p>
	Registro de ocorrências no Processo de Execução/Fiscalização
	Formato de registro de ocorrência
Forma de acompanhamento	Grau 03 – grave

	Grau 02 – média
	Grau 01 – leve
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	<p>Apuração mensal da quantidade de ocorrências por grau para determinação do Índice de Desempenho</p> <p>Cálculo de Fator de Conversão conforme índice de desempenho:</p> <p>Se índice de desempenho for “Bom”, Fator de Conversão= 1</p> <p>Se índice de desempenho for “Regular”, Fator de Conversão = 0,99</p> <p>Se índice de desempenho for “Insuficiente”, Fator de Conversão = 0,98</p> <p>O valor a ser pago será o resultado da multiplicação do valor da nota fiscal pelo fator de conversão:</p> <p>Valor a ser pago (R\$) = Valor da nota fiscal x Fator de Conversão</p> <p>Limites: <math>0,98 \leq \text{Fator de Conversão} \leq 1</math></p>
<b>Início de Vigência</b>	Data de início de vigência do Contrato
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	Valor a ser pago (R\$) = Valor da nota fiscal x Fator de Conversão
<b>Observações</b>	<p>Todas as ocorrências deverão ser registradas no Processo de Execução/Fiscalização instaurado no âmbito do Sistema Eletrônico de Informações – SEI e serão comunicadas pela Fiscalização, por meio de Notificação formal à Contratada, que terá 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da Notificação, para contestar.</p> <p>A Contratada poderá apresentar justificativa que será analisada pela Fiscalização.</p> <p>Caso não seja aceita a justificativa, a Fiscalização realizará a glosa correspondente nas faturas futuras.</p> <p>Caso não haja faturas com vencimento futuro para a efetivação da glosa, os valores respectivos poderão ser descontados de valores pendentes de pagamento pela Contratante.</p> <p>A cada glosa, os valores do somatório serão zerados, de forma a não haver duplicidade.</p> <p>Cada ocorrência será classificada por grau de acordo com a tabela abaixo. Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do fato constatado.</p>

Para apuração do Índice de Desempenho Mensal, será considerado um período de 30 (trinta) dias consecutivos. Ao final de cada período de 30 (trinta) dias, iniciará novo período para apuração de Desempenho daquele mês.

## DISCRIMINAÇÃO E GRAU DE OCORRÊNCIAS

Item	Discriminação da Ocorrência	Aferição	Grau
1	Manter empregado sem a qualificação e habilitação exigida ou Deixar de cumprir as exigências relativas à segurança do trabalho, dos programas de saúde ocupacional e riscos de acidente	Condicionada à verificação pela Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	3
2	Permitir a presença de empregado sem uniforme e/ou crachá, com uniforme sujo, manchado, mal apresentado ou alocados na mesma função com uniformes despadronizados, ou seja, com modelo, cor e etc. diferentes.	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia.	1
3	Deixar de fornecer os materiais, ferramentas, utensílios, equipamentos e EPI em quantidade e definidos em proposta, ou aprovados pelo Fiscal, indispensáveis na prestação dos serviços e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los.	A falta e inadequação (em desacordo com a proposta) de cada material e/ou específico, será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	3
4	Descumprir as tarefas previstas na cláusula 4 deste Termo de Referência	Condicionada à verificação pela Fiscalização ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência, considerando-se os locais e serem limpos, e as periodicidades previstas. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	3
5	Deixar de fornecer uniformes e EPI's e armamento definidos e indispensáveis na prestação dos serviços e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los	A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia.	3
6	Deixar de pagar e recolher no prazo legal salários, seguros, valetransportes e refeição, contribuições sociais e	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá ocorrência, podendo	3

	fiscais, bem como não arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do Contrato nas datas estipuladas	ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
7	Recusar-se a executar serviços previstos no Contrato ou determinado pela Fiscalização sem motivo justificado ou determinação formal.	A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	3
8	Destruir ou danificar documentos ou bens patrimoniais por culpa ou dolo de seus empregados	Condicionada à verificação pela Fiscalização ou à comunicação formalizada e efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2
9	Deixar de reparar, corrigir e substituir, as suas expensas, no total ou em partes, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, danos, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução.	Condicionada à verificação pela Fiscalização ou à comunicação formalizada e efetuada por servidor que a tiver verificado	2
10	Deixar de substituir, após notificação, o empregado que impeça, embarace ou dificulte a Fiscalização da MS ou que apresentar, a critério da Contratante, conduta inconveniente ou baixa produtividade, ou Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de 24 horas.	2
11	Deixar de apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura os documentos necessários estabelecidos neste Termo de Referência e no Contrato.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1
12	Deixar de cumprir a solicitação formal da Fiscalização e de apresentar os relatórios indispensáveis à fiscalização do Contrato ou fornecer informações não condizentes com a realidade.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2
13	Deixar de manter em serviço o efetivo mínimo definido em proposta para cada unidade/endereço, bem como a ocorrência de faltas dos empregados da Contratada, sem a imediata	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	3

	substituição, ou deixar de indicar ou deixar de manter, durante a execução do Contrato, preposto, conforme estabelecido neste Termo de Referência. Nestes casos ocorrerão, também, a(s) dedução(ões), em fatura, dos atrasos e faltas de empregados.		
14	Deixar de cumprir demais itens do Termo de Referência e no Contrato não previstos nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	1
15	Deixar de realizar a substituição dos equipamentos/materiais ou deixar de observar as especificações mínimas exigidas dessas materiais.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	3
16	Deixar de cumprir e se adequar às solicitações da fiscalização advindas das pesquisas de satisfação com os usuários dos serviços	Os registros das ocorrências serão individuais.	3
17	Deixar de apresentar a Guia de Transporte de Armas, Munições e Coletes à prova de balas, dentro do prazo de validade, quando houver a mudança de lotação de postos de serviços	Os registros das ocorrências serão individuais.	3
18	Deixar de manter as autorizações específicas para a prestação dos serviços de vigilância, devidamente válidas, encaminhando à contratante sempre que houver alteração/atualização	Os registros das ocorrências serão individuais.	3
19	Deixar de apresentar o Registro de Certificado de Formação do Vigilante dos profissionais que prestam serviços ao CRSU, dentro da validade, e/ou permitir que profissional exerça as atividades de vigilantes dentro das dependências do CRSU sem o registro ou estando com ele vencido.	Os registros das ocorrências serão individuais.	3