



## INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Superintendência Regional Sul

PC PEREIRA OLIVEIRA, 13 4º ANDAR, - Bairro CENTRO, Florianópolis/SC, CEP 88010-540

Telefone: - <http://www.inss.gov.br>**Anexo****ANEXO IX****INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR****(ANEXO V-B DA IN SEGES/MP Nº 5/2017)****VIGILÂNCIA OSTENSIVA**

1. A avaliação dos serviço vigilância ostensiva executado pela Contratada far-se-á por meio da análise dos seguintes aspectos:

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS		PONTOS
1	Apresentação diária do profissional com aparência pessoal adequada	
2	Assiduidade	
3	Controle do acesso de pessoas ao imóvel, seguindo as normas legais e contratuais	
4	Cumprimento das rotinas diárias, semanais e mensais referentes à execução dos serviços contratada	
5	Higiene pessoal	
6	Intervenção imediata em quaisquer incidentes ou desentendimentos nas áreas sob vigilância	
7	Pontualidade	
8	Qualidade do serviço executado	
9	Qualidade do uniforme	
10	Registro frequente das ocorrências no livro próprio, mediante elaboração de relatório diário	
11	Relacionamento com os servidores	
12	Tratamento dispensado ao público quando da execução do serviço	

1.2. Caberá ao Contratante, por meio de seus fiscais setoriais em cada unidade, o acompanhamento dos serviços, preenchendo mensalmente as “Fichas de Inspeção”, que servirão de base para os cálculos dos valores mensais devidos à Contratada, observando, entre outros, os seguintes aspectos:

1.3. A avaliação da Contratada far-se-á por meio de pontuação conforme abaixo:

- 5 – Excelente
- 4 – Bom
- 3 – Razoável

- 2 – Insatisfatório
- 1 - Ruim

1.4. A avaliação de cada unidade é feita com a média das pontuações dos 12 itens acima. A nota geral da CONTRATADA é obtida pela média de todas avaliações das Unidades.

#### Quadro 1 – Da Pontuação e Percentual de Desconto

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
4 a 5	0%
3,1 a 3,9	2%
2,5 a 3	5%
Abaixo de 2,5	10%

1.5. A avaliação dos serviços será realizada individualmente em cada unidade de prestação de serviço.

1.6. O valor total do pagamento, a ser efetuado mensalmente à contratada, será obtido pela média geral dos valores individuais apurados em cada unidade.

1.7. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.

1.8. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação (abaixo de 4 pontos), que poderá ser aceita pelo INSS, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

1.9. O Gestor do contrato será o responsável pela consolidação das avaliações recebidas dos fiscais setoriais e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

1.10. O período de aferição do contrato será do dia 20 do mês em curso ao dia 19 do mês subsequente.

1.10.1. O período de aferição do primeiro mês poderá ser inferior a 30 dias, devendo ser considerado do dia de início do contrato ao dia 19 do mês seguinte.

#### **MONITORAMENTO REMOTO**

2. A avaliação dos serviços de monitoramento remoto executado pela Contratada far-se-á por meio da análise dos aspectos abaixo definidos.

2.1. Serão três módulos distintos a serem avaliados formando uma pontuação final:

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR	
GERÊNCIA EXECUTIVA:	MÊS/ANO:
PROCESSO:	CONTRATO:
EMPRESA CONTRATADA:	
FISCAL TÉCNICO:	MATRICULA:

MÓDULO 1: FORNECIMENTO DE SENHA
DEIXAR DE FORNECER SENHAS PARA OS VIGILANTES OU USUÁRIOS DESIGNADOS E AUTORIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PARA ATIVAR E DESATIVAR O SISTEMA DE VIGILÂNCIA ELETRÔNICA.

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais conduta inadequada.	0
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>	
Descrição da não-conformidade:	

MÓDULO 2: COMUNICAÇÃO DE FALHAS DOS EQUIPAMENTOS	
DEIXAR DE COMUNICAR IMEDIATAMENTE A NECESSIDADE DE SUBSTITUIR/REPARAR SENSOR DE PRESENÇA, PORTAL DETECTOR DE METAIS, DETECTORES DE METAIS MANUAIS, OS SISTEMAS DE ALARMES, DENTRE OUTROS EQUIPAMENTOS, BEM COMO COMUNICAR AS FALHAS DE COMUNICAÇÃO DO SISTEMA DE MONITORAMENTO.	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais condutas inadequadas	0
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>	
Descrição da não-conformidade:	

MÓDULO 3: ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DE ALARMES	
O AGENTE TÁTICO DA EMPRESA CHEGAR AO LOCAL DE MONITORAMENTO NO PRAZO LIMITE ESTIPULADO NO EDITAL – ATÉ 20 MINUTOS APÓS O ACIONAMENTO DO ALARME.	
DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS	PONTOS
Nenhuma conduta inadequada	3
Uma conduta inadequada	2
Duas condutas inadequadas	1
Três ou mais condutas inadequadas	0
<b>NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL</b>	
Descrição da não-conformidade:	

<b>RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS MÓDULOS 01 A 03)</b>	
---	--

2.2. As adequações nos pagamentos estarão limitadas às seguintes faixas de tolerância:

#### Quadro 2 – Da Pontuação e Percentual de Desconto

FAIXA DE PONTUAÇÃO OBTIDA	PERCENTUAL DE DESCONTO
06 - 09	0%
03 - 05	3%
02 - 01	5%
00	10%

2.3. A avaliação dos serviços será realizada pelo gestor do contrato.

2.4. O Resultado da Avaliação das unidades será obtido com a atribuição de:

1º) Nota para cada módulo, dada pelo gestor do contrato, com base nos relatórios de monitoramento fornecidos pela empresa contratada

2º) Soma das pontuações obtidas nos módulos de 01 a 03, cujo valor representará o Resultado da Avaliação.

2.5. O Gestor do contrato será o responsável apuração do percentual de liberação da fatura correspondente. Utilizando-se do Resultado da Avaliação será realizado o enquadramento na Faixa de Pontuação e aplicado o respectivo percentual de desconto.

2.6. A Contratante notificará a Contratada acerca da avaliação obtida e eventual glosa do pagamento, por qualquer meio que demonstre a ciência inequívoca da contratada. Em caso de descumprimento do IMR a glosa será feita na nota fiscal correspondente à avaliação.

2.7. A empresa poderá apresentar justificativa, dentro do prazo de 05 (cinco) dias corridos, para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação (abaixo de 06 pontos), que poderá ser aceita pelo INSS, desde que comprovada à excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

2.8. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir os ajustes e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela Contratada.

OBS: O fiscal técnico deverá assinalar os pontos em cada módulo e ao final efetuar a soma, inserindo-a no campo "Resultado da Avaliação".



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTA TERRES CARNEIRO, Analista do Seguro Social**, em 18/06/2021, às 15:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VIVIAN ZENKER, Analista do Seguro Social**, em 18/06/2021, às 15:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JULIO CESAR GOMES MIRON, Analista do Seguro Social**, em 18/06/2021, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **RAQUEL REJANE DOS SANTOS, Técnico do Seguro Social**, em 18/06/2021, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 18/06/2021, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.inss.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **3901399** e o código CRC **605F6E72**.