



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 MEDAÇÃO 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: | MATRÍCULA: |

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.

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

| RESULTADO DA AVALIAÇÃO (SOMA DOS PONTOS DOS MÓDULOS 01 A 03) | |
|--|--|
|--|--|

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, informando o código verificador **3901399** e o código CRC **605F6E72**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.057576/2021-15

SEI nº 3901399

Criado por **julianadasilva**, versão 5 por **vivian.zenker** em 17/06/2021 16:12:19.