



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL  
Superintendência Regional Sul  
Coordenação de Gestão de Orçamento, Finanças e Logística  
Divisão de Logística, Licitações e Contratos  
Serviço de Licitações

**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 do preenchimento mensal das Fichas de Inspeção pelo fiscal local, conforme normatizado no Ofício SEI Conjunto Circular nº 2 CGRLOG/DIROFL/INSS de 02/02/2023 e terá os seguintes critérios:

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 para o serviço 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 avaliação mensal a ser realizada pelos fiscais locais, considerando os aspectos abaixo definidos.

2.1. Serão quatro 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>	
<b>Descrição da não-conformidade:</b>	

#### MÓDULO 2: FALHAS DOS EQUIPAMENTOS OU AUSÊNCIA DE DE ACIONAMENTO

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 E AINDA, DEIXAR DE ACIONAR O SISTEMA DE ALARME NO INTERVALO ENTRE COBERTURAS DE VIGILÂNCIA OSTENSIVA.

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>	
<b>Descrição da não-conformidade:</b>	

#### MÓDULO 3: ATENDIMENTO DE OCORRÊNCIAS DE ALARMES E/OU FALTA DE ENERGIA

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>	
<b>Descrição da não-conformidade:</b>	

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

#### MÓDULO 4: RELATÓRIO MENSAL

DEIXAR DE APRESENTAR O RELATÓRIO DO MONITORAMENTO NA FORMA ESPECIFICADA NO TERMO DE REFERÊNCIA OU APRESENTÁ-LO EM DESACORDO COM ESPECIFICAÇÕES DO TERMO DE REFERÊNCIA.

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

**NOTA ATRIBUÍDA PELO FISCAL SETORIAL****Descrição da não-conformidade:**

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
08 - 12	0%
04 - 07	3%
03 - 01	5%
00	10%

2.3 A avaliação mensal de cada unidade é realizada pelo fiscal local.

2.4. A avaliação de cada unidade é feita com a média das pontuações dos 04 módulos acima. A nota geral da CONTRATADA para o serviço é obtida pela média de todas avaliações das Unidades.

2.5. Com base nos relatórios das unidades, junto com o relatório de monitoramento emitido pela Contratada, o gestor irá calcular o IMR da Contratada para ajustes no pagamento.

2.6. Até que seja implementado controle por meio eletrônico, o Gestor do contrato será o responsável pela compilação das avaliações locais e 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.

2.7. 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.

2.8. 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 08 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.

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



Documento assinado eletronicamente por **JULIANA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 01/09/2023, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **VIVIAN ZENKER, Analista do Seguro Social**, em 01/09/2023, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDRA MUSSI DA SILVA, Analista do Seguro Social**, em 01/09/2023, às 16:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



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 **13079451** e o código CRC **F87DB38F**.

---

**Referência:** Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.279401/2023-11

SEI nº 13079451

---

Criado por [julianadasilva](#), versão 17 por [vivian.zenker](#) em 01/09/2023 14:34:05.