



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Logística

APÊNDICE II - TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 35014.054484/2023-37

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1. INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Para aferição da qualidade na prestação dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos: incidentes de segurança, resposta a incidentes de segurança, itens de segurança e acessórios previstos, uniformes, pontualidade, rondas e conduta dos vigilantes.

1.2. Mensalmente o fiscal realizará o auto de inspeção e avaliará os quesitos apresentados, ponderando cada quesito com nota de 0 a 5 conforme tabela abaixo:

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO	GRAU (C)	NOTA (D)	TOTAL (E) = C x D
Incidentes de segurança	Incidentes na instalação, incidentes com ativos do órgão, incidentes com a população local e com visitantes.	3		
Resposta a incidentes de segurança	Tempo para detecção e alerta, efetividade da resposta.	3		
Itens de segurança e acessórios previstos	Disponibilização e utilização correta de equipamentos como livro de ocorrência, tonfa/cassetete, porta-tonfa/porta-cassetete, apito (com cordão), lanterna e rádio de comunicação, na forma prevista na legislação pertinente e acessórios constantes neste estudo.	3		
Uniformes	Manter os seus empregados, quando em horário de trabalho, nos locais indicados pela CONTRATANTE, bem como nas dependências do INSS, trajados em conformidade com disposto no ETP e TR e identificados por crachá aprovado pelo INSS.	1		
Pontualidade	Obedecer pontualmente ao horário estabelecido de comparecimento ao posto.	2		
Rondas	Realizar rondas rotineiras visando detectar possíveis problemas.	2		
Conduta dos vigilantes	Os vigilantes deverão, ainda, serem éticos, urbanos e civilizados, observando as regras básicas de conduta e segurança da legislação em questão.	2		
TOTAL				
CONCEITO				
VALORES DAS NOTAS (5 - Ótimo; 4 - Bom; 3 - Regular; 2 - Insatisfatório; 1 - ruim; 0 - não realizado)				
GRAU (1 - IMPACTO BAIXO; 2 - IMPACTO MEDIO; 3 - IMPACTO ALTO)				

CONCEITO	PONTUAÇÃO TOTAL	PERCENTUAL DE AJUSTE DA FATURA MENSAL
A	Maior ou igual a 60	0%
B	Maior que 50 menor que 60	1,00%
C	Maior que 40 menor que 50	2,00%
D	Menor ou igual a 40	3,00%



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO PEREIRA SAPIA, Analista do Seguro Social**, em 27/06/2023, às 18:27, 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 **CLAUDIA CURITIBA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 27/06/2023, às 18:41, 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 **COARACY JORGE CARNEIRO SERRA**, **Chefe de Divisão de Logística**, em 28/06/2023, às 08:17, 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 **TERESA CRISTINA ALVES DO AMARAL**, **Chefe de Divisão de Administração Predial**, em 28/06/2023, às 09:10, 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, informando o código verificador **12231202** e o código CRC **B92AA7AC**.