

## INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

### 1. DA DEFINIÇÃO

**1.1.** Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

**1.2.** O Instrumento de Medição de Resultados - IMR é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

**1.3.** O objetivo do IMR é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as reduções de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

**1.4.** Desse modo, o preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços de vigilância armada se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste anexo.

**1.5.** A Fiscalização técnica deverá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

**1.5.1.** Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**1.5.2.** Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**1.6.** A aplicação do IMR, utilizada pela fiscalização do contrato, deverá seguir de acordo com a metodologia constante em cada indicador tomando como base o mês de referência da prestação dos serviços.

**1.7.** O pagamento à contratada será feito em consonância com o percentual de retenções obtido do somatório do resultado de todos os indicadores. Por exemplo, se durante um mês o somatório das retenções de todos os indicadores for de 10% (dez por cento), será efetuado o pagamento de 90% (noventa por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura mensal dos serviços prestados.

**1.8.** Este anexo é parte indissociável do Contrato XXXXX firmado a partir do Edital XXXX e de seus demais anexos.

### 2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

**2.1** Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados por meio de cinco indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, cumprimento de atividades e rotinas, disponibilização de equipamentos e materiais adequados, atraso para substituição em caso de ausência de vigilante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios.

**2.2** Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

**2.2.1** Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

**2.3.** As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – FORNECIMENTO E USO DOS EPI'S E UNIFORMES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento às exigências específicas

	relacionadas à segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 (uma) ocorrência – Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha; 02 (duas) ocorrências – Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 03 (três) ocorrências – Retenção de 2% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 04 (quatro) ocorrências ou mais – Retenção de 3% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa
Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado

<b>INDICADOR 2 – CUMPRIMENTO DOS PRAZOS REFERENTES ÀS SOLICITAÇÕES E NOTIFICAÇÕES</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela Contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo. Busca mensurar o cumprimento dos prazos estipulados referentes a Notificações ou Solicitações de Esclarecimentos à Contratada.
Meta a cumprir	Celeridade no atendimento em cumprimento dos prazos estipulados pela Administração.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros

Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta estabelecida no âmbito do mês de aferição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 (uma) ocorrência – Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha; 02 (duas) ocorrências – Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 03 (três) ocorrências – Retenção de 2% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 04 (quatro) ocorrências ou mais – Retenção de 3% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa
Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado

INDICADOR 3 – CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES E ROTINAS DOS VIGILANTES NOS POSTOS DE SERVIÇOS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar as falhas, erros e omissões com o objetivo de garantir a execução dos serviços pelos vigilantes nos seus Postos de Serviços dentro dos padrões de qualidade e eficiência. Serão analisadas as atividades como registros nos livros de ocorrências, rondas preventivas nas instalações, controle do acesso de veículos e pessoas, dentre outras atribuições dos vigilantes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Somatório do número de ocorrências registradas no mês de aferição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço

Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 (uma) ocorrência – Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha; 02 (duas) ocorrências – Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 03 (três) ocorrências – Retenção de 2% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 04 (quatro) ocorrências ou mais – Retenção de 3% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa
Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado

<b>INDICADOR 4 – EQUIPAMENTOS E MATERIAIS ADEQUADOS E NECESSÁRIOS PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir a disponibilização dos equipamentos e materiais nos Postos de Serviços necessários para o bom cumprimento dos serviços contratados.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de cálculo	Somatório do número de ocorrências registradas no mês de aferição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 (uma) ocorrência – Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha; 02 (duas) ocorrências – Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 03 (três) ocorrências – Retenção de 2% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 04 (quatro) ocorrências ou mais – Retenção de 3% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa

Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado

INDICADOR 5 – PRAZO PARA SUBSTITUIÇÃO DE VIGILANTE EM CASO DE EVENTUAL AUSÊNCIA	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir a substituição no prazo de até 2 (duas) horas em caso de eventual ausência, tais como: faltas, férias e licenças, o emprego posto a serviço da Contratante, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato
Meta a cumprir	Celeridade no atendimento em cumprimento dos prazos estipulados pela Administração para substituição de vigilante em caso de eventual ausência
Instrumento de medição	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Forma de acompanhamento	Diária, com aferição mensal do resultado
Periodicidade	Por notificações/solicitações enviadas à Contratada com aferição mensal
Mecanismo de cálculo	Somatório do número de ocorrências registradas no mês que extrapolaram o prazo concedido para substituição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Até 01 (uma) ocorrência – Notificação da fiscalização do contrato para correção da falha; 02 (duas) ocorrências – Retenção de 1% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 03 (três) ocorrências – Retenção de 2% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura 04 (quatro) ocorrências ou mais – Retenção de 3% (um por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à contratada o contraditório e a ampla defesa
Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de

	conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>INDICADOR 6 – ATRASOS NO PAGAMENTO DE SALÁRIOS, 13º SALÁRIO, FÉRIAS OU BENEFÍCIOS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Mitigar a ocorrência de atrasos de pagamentos de salários, 13º salário, férias, vale transporte ou qualquer outro tipo de benefício previsto pelas normas vigentes e planilha de custos
Meta a cumprir	Nenhum registro de ocorrência no mês
Instrumento de medição	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através do livro de registros
Forma de acompanhamento	Análise da documentação enviada pela Contratada com o devido registro no dossiê de fiscalização pelo fiscal do contrato em caso de constatação de ocorrências
Periodicidade	Mensal, nos termos do art. 459, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/43 e atualizações e data-base fornecida pela Convenção Coletiva/Dissídio Coletivo da categoria
Mecanismo de cálculo	Soma do número de ocorrências registradas no mês de aferição
Início de vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	01 (uma) ocorrência ou mais – Retenção de 3% (três por cento) do valor total da Nota Fiscal/Fatura e abertura de processo administrativo para apuração de descumprimento contratual, sendo garantido à Contratada o contraditório e a ampla defesa
Sanções	Ver QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO e Sanções previstas no Termo de Referência, Contrato e Edital
Observações	A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela fiscalização contratual, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestado

### 3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

QUADRO RESUMO DE AJUSTES NO PAGAMENTO		
INDICADOR	Nº DE OCORRÊNCIAS VERIFICADAS PELA FISCALIZAÇÃO	PERCENTUAL DE RETENÇÃO NA FATURA
01 – Fornecimento e uso de EPI's e uniformes		
02 - Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações		
03 - Cumprimento das atividades e rotinas dos vigilantes nos postos de serviços		
04 - Equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços		
05 - Prazo para substituição de vigilante em caso de eventual ausência		
06 - Atrasos no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios		
Percentual total de retenção da Nota Fiscal/Fatura		
VALOR TOTAL A SER PAGO A CONTRATADA		
Número da Nota Fiscal/Fatura:		Data da Nota Fiscal/Fatura:
(Valor Total da Nota Fiscal/Fatura) – (Percentual Total de Retenções da Nota Fiscal/Fatura):		
VALOR TOTAL A SER PAGO:		
R\$ XX.XXX,XX (VALOR POR EXTENSO)		

Cidade-UF, *(datado digitalmente)*.

*(assinado digitalmente)*

Fiscal do Contrato

Matrícula nº XXXXX

Portaria nº XX, de (dia) de (mês) de (ano).

Ciente em, (dia) de (mês) de (ano).

---

Preposto/Representante da Contratada

#### 4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Percentual de retenção	Registros efetuados
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência	0% + Notificação	
	2 ocorrências	1%	
	3 ocorrências	2%	
	4 ocorrências ou mais	3% + Apuração	
02 - Cumprimento dos prazos referentes às solicitações e notificações	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência	0% + Notificação	
	2 ocorrências	1%	
	3 ocorrências	2%	
	4 ocorrências ou mais	3% + Apuração	
03 - Cumprimento das atividades e rotinas dos vigilantes nos postos de serviços	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência	0% + Notificação	
	2 ocorrências	1%	
	3 ocorrências	2%	
	4 ocorrências ou mais	3% + Apuração	
04 - Equipamentos e materiais adequados e necessários para a execução dos serviços	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência	0% + Notificação	
	2 ocorrências	1%	
	3 ocorrências	2%	
	4 ocorrências ou mais	3% + Apuração	
05 - Prazo para substituição de vigilante em caso de eventual ausência	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência	0% + Notificação	
	2 ocorrências	1%	
	3 ocorrências	2%	
	4 ocorrências ou mais	3% + Apuração	
06 - Atrasos no pagamento de salários, 13º salário, férias ou benefícios	Sem ocorrências	0%	
	1 ocorrência ou mais	3% + Apuração	
<b>Pontuação total do serviço</b>			
<b>Percentual total a reter</b>			