

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1. INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Desempenho profissional;
- Desempenho das atividades; e
- Gerenciamento.

4. CRITÉRIOS

No Instrumento de Medição de Resultado (IMR), devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “bom”, “regular” e “péssimo”, respectivamente.

- Bom: 3 (três) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto; e
- Péssimo: 0 (zero) ponto.

5. CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

5.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

5.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

5.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, essa solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

6. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

6.1. Desempenho Profissional

| Itens | Percentual de Ponderação |
|--|--------------------------|
| Cumprimento das atividades | 25% |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30% |
| Qualificação/atendimento ao público/postura | 30% |
| Uniformes e identificação | 15% |
| Total | 100% |

6.2. Desempenho das Atividades

| Itens | Percentual de Ponderação |
|------------------------------------|--------------------------|
| Especificação técnica dos serviços | 40% |
| Equipamentos e acessórios | 20% |
| Atendimento às ocorrências | 40% |
| Total | 100% |

6.3. Gerenciamento

| Itens | Percentual de Ponderação |
|--|--------------------------|
| Periodicidade da supervisão | 20% |
| Gerenciamento das atividades operacionais | 30% |
| Atendimento às solicitações | 25% |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 25% |
| Total | 100% |

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Equipe de Fiscalização Técnica

- Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), **com exceção do item relacionado a Salários, Benefícios e Obrigações do Grupo Gerenciamento**, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato juntamente com as justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um).

7.2. Equipe de Fiscalização Administrativa

- Equipe de Fiscalização Administrativa ou simplesmente Fiscal Administrativo: Responsável pela consolidação das avaliações recebidas, pela avaliação da contratada, com relação ao item relativo a Salários, Benefícios e Obrigações do Grupo Gerenciamento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e pela apuração do percentual de liberação da fatura correspondente.

7.3. Gestor do Contrato

- Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações à Contratada;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- 8.1. Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
- 8.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização técnica do contrato deve encaminhar, em até 2 (dois) dias, os Instrumento de Medição de Resultado (IMR) gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o gestor do contrato.
- 8.3. Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente e com base em todos os Instrumento de Medição de Resultado (IMR) gerados durante esse período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.
- 8.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar os descontos cabíveis previstos nesse procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.
- 8.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente à Contratada, no fechamento das medições, o Quadro-resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, a performance global da Contratada em relação aos conceitos alcançados por ela.
- 8.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando a Contratada como segue:
- Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando a Contratada obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 9;
 - Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 9;
 - Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 9.

9. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

- 9.1. As faturas apresentadas pela Contratada ao Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação vinculado à Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme a tabela a seguir.

| Percentual de Liberação | Nota Obtida na Avaliação |
|----------------------------|---|
| Liberação total da fatura | Nota total maior ou igual a 6,75 pontos |
| Liberação de 90% da fatura | Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado |
| Liberação de 75% da fatura | Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado |

- 9.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o termo de contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para serviços de Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios

Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

| | | | |
|--------------------------------|----------|----------|-------|
| Contrato número: | Unidade: | Período: | Data: |
| Contratada: | | | |
| Responsável pela fiscalização: | | | |
| Gestor do contrato: | | | |

| Grupo 1 – Desempenho Profissional | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c=a x b) |
|---|-------------|-------------|-----------------------|
| 1.1. Cumprimento das atividades | 25% | | |
| 1.2. Cobertura dos postos nos horários determinados | 30% | | |
| 1.3. Qualificação/Atendimento ao Público/Postura | 30% | | |
| 1.4. Uniformes e Identificação | 15% | | |
| Total | | | 0 |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c=a x b) |
|--|-------------|-------------|-----------------------|
| 2.1. Especificação técnica dos serviços | 40% | | |
| 2.2. Equipamentos, acessórios e veículos | 20% | | |
| 2.3. Atendimento às ocorrências | 40% | | |
| Total | | | 0 |

| Grupo 3 –Gerenciamento | Peso (a) | Nota (b) | Subtotal (c=a x b) |
|---|-------------|-------------|-----------------------|
| 3.1. Periodicidade da supervisão | 20% | | 0 |
| 3.2. Gerenciamento das atividades operacionais | 30% | | 0 |
| 3.3. Atendimento às solicitações | 25% | | 0 |
| 3.4. Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | 25% | | 0 |
| Total | | | 0 |

| | |
|---|---|
| NOTA FINAL (somatório das notas totais para os grupos 1, 2 e 3) | 0 |
|---|---|

Ocorrências:

Quantidade Executada

| Base/Local | DESCRIÇÃO | Valor / Posto / DIA | Nº dias Descoberto | Valor dos Serviços |
|------------|-----------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | | - |
| | | | TOTAL | - |

| | |
|----------------|---|
| % Liberado | |
| Valor Liberado | - |

| Fiscal Técnico | Fiscal Administrativo | Gestor Contratual | Responsável da Contratada |
|----------------|-----------------------|-------------------|------------------------------|
| | | | |

Instruções para o Preenchimento do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) dos Serviços de Controle, Operação e Fiscalização de Portarias e Edifícios

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo. Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

| Grupo 1 – Desempenho Profissional | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0) |
|-----------------------------------|--|
| Cumprimento das atividades | <p>Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada; Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada; Manter afixado no posto, em local visível, o número de telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse; Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos; Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas; Fiscalizar a entrada e a saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, mantendo sempre os portões fechados; Fiscalizar a entrada e a saída de materiais mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios do Contratante; Controlar a entrada e a saída de veículos, profissionais/funcionários e visitantes após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana; Fiscalizar e orientar o trânsito interno de profissionais, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamento de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando ao Contratante; Proibir o ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo Contratante; Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança; Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante; Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços; Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres; Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de profissionais ou de terceiros; Comunicar ao Contratante a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto; Repassar para o(s) porteiro(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventuais anomalias observadas nas instalações. |

| Grupo 1 – Desempenho Profissional | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0) |
|--|--|
| Cobertura dos postos nos horários determinados | <ul style="list-style-type: none"> Disponibilização de empregados em quantidade necessária, estando os mesmos uniformizados e portando crachá com foto recente e devidamente registrados em sua carteira de trabalho; Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e Cumprimento integral de horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos. |
| Qualificação/atendimento ao público/postura | <ul style="list-style-type: none"> Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público; Empregados com instrução mínima de primeiro grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida; Empregados qualificados em serviços de controle, operação e fiscalização de portarias, digitação e operação de sistemas de controle de acesso, equipamentos de proteção, preenchimentos de fichas e relatórios de atividades e ocorrências, controle de veículos e pessoas, com experiência mínima de um ano na função; e Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação. |
| Uniformes e identificação | <ul style="list-style-type: none"> Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente; Empregados com aparência e porte adequados ao desenvolvimento dos trabalhos; e Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas. |

| Grupo 2 – Desempenho das Atividades | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0) |
|-------------------------------------|---|
| Especificação técnica dos serviços | <ul style="list-style-type: none"> Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos. |
| Equipamentos e acessórios | <ul style="list-style-type: none"> Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas. |
| Atendimento às ocorrências | <ul style="list-style-type: none"> Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do porteiro diante da situação; Registro e controle diários das ocorrências do posto; Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra); e Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante. |

| Grupo 3 – Gerenciamento | Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0) | | | | |
|--|--|---------------------|-----------------------------------|-------------------|--------------------|
| Periodicidade da supervisão | ▪ Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada. | | | | |
| Gerenciamento das atividades operacionais | ▪ Administrar as atividades operacionais; e ▪ Garantir que os veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia que causem menor impacto ambiental (etanol, Gás Natural Veicular – GNV ou elétrico). | | | | |
| Atendimento às solicitações | ▪ Atendimento às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato. | | | | |
| Salários, benefícios e obrigações trabalhistas | ▪ Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato. | | | | |
| | Documentos | Início da Prestação | Alteração no Quadro de Empregados | Comprovação Anual | Comprovação Mensal |
| | Contrato de trabalho | X | X | | |
| | Convenção, Acordo e Sentenças normativas | X | | X | |
| | Registro do empregado (livro com número de registro e da CTPS) | X | X | | |
| | RAIS | X | | X | |
| | Folha de pagamento (férias, 13º salário, recolhimento previdenciário, salário-família, vale-transporte, vale-refeição, cesta básica, assistência médica e hospitalar, auxílio funeral, seguro de vida e contribuição sindical que estejam previstos na legislação, convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa aplicável) | X | | | X |
| | Havendo a rescisão de contrato de trabalho de um empregado sob este contrato e substituição por outro, a Contratada se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos: ▪ Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho nos termos da legislação em vigor; ▪ Documento de concessão de aviso-prévio trabalhado ou indenizado; ▪ Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego; ▪ Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado; e ▪ Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional. | | | | |