**ANEXO VII**

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA E SEGURANÇA PATRIMONIAL

1. **INTRODUÇÃO**

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão dos contratos de prestação de serviços de vigilância/segurança patrimonial.

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

1. **OBJETIVO**

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de vigilância/segurança patrimonial.

1. **REGRAS GERAIS**

A avaliação da Contratada na prestação de serviços de vigilância/segurança patrimonial se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

1. Desempenho profissional;
2. Desempenho das atividades;
3. Gerenciamento.
4. **CRITÉRIOS**

No formulário “Avaliação de Qualidade dos Serviços”, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente:

* Realizado: 03 (três) pontos;
* Parcialmente realizado: 01(um) ponto;
* Não realizado: 0 (zero) ponto.
	1. Condições Complementares
		1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.
		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.
		3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando ao atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.
1. **COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS**
	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%** |

* 1. Desempenho das Atividades:

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

* 1. Gerenciamento:

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

1. **RESPONSABILIDADES**
	1. Equipe de fiscalização:
* Responsável pela avaliação da Contratada, utilizando o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, 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).
	1. Gestor do contrato:
* Responsável pela consolidação das avaliações recebidas e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à Contratada;
* Responsável pela aplicação de advertência à Contratada e pelo encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
* Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, garantindo a defesa prévia à Contratada;
* Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.
1. **DESCRIÇÃO DO PROCESSO**
	1. Cabe a cada unidade, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Anexo VII.1 deste Anexo VII), efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.
	2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 5 (cinco) dias após o fechamento das medições, os formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um) para o gestor do contrato.
	3. Cabe a cada unidade, por meio do respectivo gestor do contrato, mensalmente, e com base em todos os formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços gerados durante este período, consolidar a avaliação de desempenho da Contratada frente ao contrato firmado e encaminhar 1 (uma) via para a Contratada.
	4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a defesa prévia à Contratada.
	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 pela mesma.
	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 superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e ausência de penalidades previstas no item 6;
* Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando a Contratada apesar de obter nota final superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tenha sido penalizada de acordo com o item 6;
* Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado: quando a Contratada além de obter nota final inferior a 6,75(seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tenha sido penalizada de acordo com o item 6.

**8. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS**

8.1. As faturas apresentadas pela Contratada à Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de um percentual de liberação, vinculado à Avaliação da Qualidade dos serviços, 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 entre 5 e 6,75 PONTOS ou1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado; |
| Liberação de 75% da fatura  | NOTA TOTAL abaixo de 5 PONTOSoumais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado. |

8.2. O Gestor do Contrato irá apurar o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 deste Anexo VII e na Cláusula Nona do termo de contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções e penalidades cabíveis.

**9. ANEXOS DESTE DOCUMENTO**

* 1. Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.
	2. Instruções para o preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.
	3. Relatório das Instalações e Quadro Resumo.

**ANEXO VII.1**

**FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**DE VIGILÂNCIA/SEGURANÇA PATRIMONIAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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)** |
| Cumprimento das atividades | 25% |  |  |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | 30% |  |  |
| Qualificação/Atendimento ao Público/Postura | 30% |  |  |
| Uniformes e Identificação | 15% |  |  |
| **Total** |  |

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

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nota Final: | Assinatura do responsável pela fiscalização: | Assinatura do gestor do contrato: | Assinatura do responsável da contratada: |

**ANEXO VII.2**

**INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA/SEGURANÇA PATRIMONIAL**

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 - Pessoal** | **Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)** |
| Cumprimento das atividades | Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como:* + Alocar profissionais devidamente habilitados, portando a respectiva Carteira Nacional de Vigilantes;
	+ Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada;
	+ Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada;
	+ Comunicar à área de segurança do Contratante todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio;
	+ Registrar e controlar diariamente as ocorrências;
	+ Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações do posto, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida;
	+ Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;
	+ Fiscalizar a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, mantendo sempre os portões fechados;
	+ Fiscalizar a entrada e saída de materiais, mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios do Contratante;
	+ Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante;
	+ Controlar a entrada e saída de veículos, empregados/ funcionários e visitantes, após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana;
	+ Proibir o ingresso de vendedores ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pelo Contratante;
	+ Proibir a aglomeração de pessoas junto ao posto, comunicando o fato ao Contratante;
	+ Proibir todo e qualquer tipo de atividade comercial junto ao posto e imediações que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações;
	+ Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
	+ Não se ausentar do posto;
	+ Executar a (s) ronda (s) diária (s) conforme a orientação recebida do Contratante, verificando todas as dependências das instalações, adotando os cuidados e providências necessários para o perfeito desempenho das funções e manutenção da ordem nas instalações;
	+ Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
	+ Repassar para o (s) vigilante (s) que está (ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.
 |
| **Grupo 1 - Pessoal** | **Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)** |
| Cobertura dos postos nos horários determinados | * + Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas.

O posto/dia será considerado não coberto, quando constatado pela fiscalização a ausência de vigilante no local pré-estabelecido, quando da inspeção; vigilante indevidamente uniformizado e/ou não equipado conforme contrato; quando o vigilante, mesmo estando no local de trabalho, for encontrado fora das condições necessárias ao bom cumprimento dos serviços; vigilante trabalhando mais do que as horas diárias permitidas por Lei e Acordo Coletivo.* + Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho estabelecidos em contrato e seus anexos.
 |
| Qualificação/Atendimento ao Público/ Postura | * + Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e com o público.
	+ Qualificação e habilitação da mão de obra disponibilizada pela Contratada, inclusive quanto à comprovação de formação técnica específica, mediante apresentação do certificado de Curso de Formação de Vigilantes e Carteira Nacional, expedido por Instituição devidamente habilitada e reconhecida.
 |
| Uniformes e Identificação | * + Uso de uniformes em perfeito estado de conservação e com aparência pessoal adequada.
	+ Identificação dos vigilantes por meio da Carteira Nacional de Vigilantes.
	+ Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo 2 – Desempenho Profissional** | **Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)** |
| Especificação técnica dos serviços | Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos. |
| Equipamentos, acessórios e veículos, quando for o caso | * + 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.
	+ Utilização de equipamentos de intercomunicação, lanternas recarregáveis, livros de capa dura numerados tipograficamente, para registro de ocorrências, armas, munições e respectivos acessórios.
	+ Utilização, quando for o caso, de veículos de ronda compatíveis e em bom estado (completude, funcionalidade, conservação, higiene e limpeza).
	+ Todos os veículos envolvidos na prestação movidos a combustíveis que causem menor impacto ambiental, visando à redução efetiva de emissões poluidoras à atmosfera, preferencialmente movidos a etanol ou gás natural veicular (GNV);
	+ Relação de armas e cópias autenticadas dos respectivos "Registro de Arma" e "Porte de Arma", quando for o caso.
 |
| Atendimento às ocorrências | * + Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do vigilante diante da situação.
	+ Registro e controle diários das ocorrências do posto.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Grupo 3 – Gerenciamento** | **Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)** |
| Periodicidade da supervisão | * + Execução de supervisão por parte da Contratada e na periodicidade acordada.
	+ Os supervisores da Contratada deverão obrigatoriamente inspecionar os postos no mínimo 01 vez por semana.
 |
| Gerenciamento das atividades operacionais | * + Administração das atividades operacionais.
 |
| 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** | **INICIO PRES-****TAÇÃO** | **ALTERAÇÃO****QUADRO****EMPREGADOS** | **COM-****PRO-****VAÇÃO****ANUAL** | **COM-****PRO-****VAÇÃO****MENSAL** |
| Contrato trabalho | X | X |  |  |
| Cursos de formação de vigilante e curso de reciclagem (\*) | X | X | X |  |
| ConvençãoAcordoSentenças normativas | X |  | X |  |
| Registro empregado (livro com número 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, adicional de risco, auxílio funeral, seguro de vida,contribuição sindical) | X |  |  | X |

(\*) a cada 2 anosHavendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional 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 devidamente homologado quando o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviço na Contratada;- 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 e da Contribuição Social 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;- Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional. |

**ANEXO VII.3**

**RELATÓRIO DAS INSTALAÇÕES E QUADRO RESUMO**

**SERVIÇOS DE VIGILÂNCIA/SEGURANÇA PATRIMONIAL**

**Relatório das Instalações**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Locais de Prestação dos Serviços** | **Subtotal grupo 1** | **Subtotal grupo 2** | **Subtotal grupo 3** | **Nota Final (somatória das notas totais para os grupos 1, 2 e 3)** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Avaliação Global** |  |  |  |  |

**Quadro Resumo**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Grupo** | **Mês** | **Média** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** |
| **Grupo 1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Grupo 2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Grupo 3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Total** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |