



ANEXO III - ÍNDICE DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

Índice de Medição de Resultado (IMR) - Vigilância Armada COFECI

1. OBJETIVO

Este Índice de Medição de Resultado (IMR) visa garantir que os serviços de vigilância armada sejam prestados de maneira eficaz e eficiente, cumprindo as metas de qualidade estabelecidas, conforme as disposições da Lei nº 14.133/2021 e a IN nº 05/2017.

2. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

O COFECI e a Contratada estabelecerão, por meio deste instrumento, **indicadores de desempenho** e suas respectivas **metas**, que serão monitorados mensalmente pela fiscalização do contrato. O indicador principal será a avaliação dos vigilantes e dos serviços prestados.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

Tabela 1 - Indicadores de Desempenho e Metas

Indicador	Meta	Critério de Medição	Instrumento de Medição	Periodicidade	Forma de Acompanhamento
Assiduidade e Pontualidade dos Vigilantes	≥ 98% de assiduidade	Monitoramento de comparecimento e pontualidade dos vigilantes conforme escala de trabalho.	Relatórios de ponto e escalas de serviço	Mensal	Fiscalização e controle de ponto
Qualidade do Serviço Executado	≥ 95% de conformidade	Avaliação de vigilantes quanto ao cumprimento das funções estabelecidas no Termo de Referência.	Ficha de inspeção do serviço (inspeção mensal)	Mensal	Relatórios de fiscalização e inspeção técnica
Controle de Acesso (Entradas e Saídas)	100% de conformidade	Controle rigoroso da entrada e saída de materiais,	Registros de controle de acesso e relatórios	Mensal	Verificação através de registros de acesso e inspeções



Serviço Público Federal
CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS
COFECI



Indicador	Meta	Critério de Medição	Instrumento de Medição	Periodicidade	Forma de Acompanhamento
		pessoas e veículos.	de ocorrência		
Qualidade dos Relatórios de Ocorrências	≥ 98% de completude	Análise dos relatórios de ocorrência entregues pela contratada.	Relatório diário de ocorrências e livro de registros	Mensal	Auditoria de registros de ocorrências
Execução das Rondas	100% das rondas realizadas	Verificação da execução das rondas nas dependências, conforme orientação recebida.	Registros de rondas e formulários de controle (livros de ocorrências)	Mensal	Fiscalização presencial e inspeções periódicas

Tabela 2 - Faixas de Ajuste no Pagamento

Resultado do Indicador	Faixa de Ajuste no Pagamento	Percentual de Pagamento
Atingiu 100% ou mais da meta estabelecida	100% do valor da fatura	100% do valor da OS ou serviço executado
De 90% a 99% da meta atingida	90% do valor da fatura	90% do valor da OS ou serviço executado
De 80% a 89% da meta atingida	80% do valor da fatura	80% do valor da OS ou serviço executado
Abaixo de 80% da meta atingida	Multa de 5% sobre o valor da fatura	5% de glosa sobre o valor da fatura para não conformidades

4. MECANISMO DE CÁLCULO

Para cada indicador de desempenho, será realizada uma avaliação mensal, e a contratada receberá glosas proporcionais dependendo da performance alcançada. O cálculo será baseado nas metas de cada indicador e no cumprimento de cada tarefa atribuída.

Exemplo de Cálculo para o Indicador de Assiduidade:

Se a contratada tiver 98% de assiduidade e a meta estabelecida for 99%:

- Caso o valor esteja entre 90% a 99% de cumprimento da meta, a contratada receberá 90% do pagamento devido.

5. SANÇÕES E PENALIDADES

As penalidades serão aplicadas de forma gradativa, conforme o descumprimento das metas e a gravidade da falha observada. As principais penalidades incluem glosas proporcionais e, em casos mais graves, rescisão contratual.



Serviço Público Federal
CONSELHO FEDERAL DE CORRETORES DE IMÓVEIS
COFECI



Tabela 3 - Sanções Aplicáveis

Tipo de Falha	Percentual de Glosa	Penalidade	Observação
Assiduidade inferior a 90%	10% da fatura mensal	Glosa proporcional	Caso a assiduidade fique abaixo de 90%
Pontualidade inferior a 95%	5% da fatura mensal	Glosa proporcional	Caso a pontualidade não atinja a meta de 95%
Qualidade do Serviço inferior a 90%	10% da fatura mensal	Glosa proporcional	Caso a qualidade do serviço não atinja a meta de 95%
Controle de Acesso - falhas críticas	15% da fatura mensal	Glosa proporcional + multa de 5% do valor da fatura	Falhas recorrentes no controle de acesso ou segurança do local
Não cumprimento de ronda (acima de 10%)	5% da fatura mensal	Glosa proporcional	Caso o índice de rondas realizadas fique abaixo de 90%

Rescisão contratual: Se o total de falhas atingirem 30% ou mais de glosas sobre o valor mensal, ou se o desempenho de vigilância for considerado inadequado para a segurança da unidade, a rescisão contratual poderá ser solicitada.

6. OBSERVAÇÕES FINAIS

- I. A contratada deverá apresentar relatórios mensais detalhados, indicando o cumprimento das atividades diárias, escalas de trabalho, rondas realizadas e quaisquer incidentes ocorridos.
- II. O COFECI, por meio da fiscalização, realizará inspeções periódicas para garantir que as atividades estejam sendo realizadas conforme o acordado no Termo de Referência.
- III. Multas e glosas serão aplicadas conforme o grau de não conformidade com os indicadores mensais.

Exemplos Prático de Aplicação do Item 6

- Se a contratada falhar em não cumprir a meta de assiduidade, e a taxa de assiduidade for de 88%, a glosa será de 10% do valor da fatura mensal.
- Caso o controle de acesso tenha falhas recorrentes durante a execução do serviço, resultando em falhas em 20% das ocorrências, a glosa será de 15%, e dependendo da gravidade, pode resultar em uma multa adicional de 5% ou até mesmo rescisão do contrato.