



AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO SEI Nº6786075

Processo: 48070.000140/2022-02

Para aferição do nível de qualidade da prestação dos serviços **de vigilância eletrônica de monitoramento no edifício da ANM-RN em Natal, conforme Termo de Referência** a fiscalização do contrato deverá avaliar constantemente a execução do objeto com base nos indicadores a seguir estabelecidos, devendo haver o redimensionamento nos pagamentos sempre que a contratada não produzir os resultados esperados ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

INDICADOR	
Nº 01 – Fornecimento e uso de uniformes e equipamentos de proteção individual (EPI's)	
Item	
Finalidade	Garantir que os empregados alocados para a execução dos serviços sejam facilmente identificados, tenham sua integridade física preservada, recebam e utilizem uniformes e EPI's nas quantidades e especificações determinadas no Termo de Referência.
Meta a cumprir	Manter toda a mão de obra envolvida na execução dos serviços uniformizada, fazendo uso dos EPI's requeridos para o tipo de serviço. A Contratada deverá uniformes e EPI's nas quantidades e especificações determinadas no Projeto Básico.
Instrumento de medição	Registros de ocorrências e notificações
Forma de acompanhamento	Análise e verificação pessoal pelo fiscal do contrato, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Diária, por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência por funcionário que se apresente sem uniforme ou com uniforme em más condições ou fora das especificações determinadas, podendo ocorrer vários registros na mesma data. 1 registro de ocorrência por funcionário que não utilize EPI requerido para o tipo de serviço executado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	Fator de Aceitação dos Serviços = 100%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for menor ou igual a 2. Fator de Aceitação dos Serviços = 99%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 3. Fator de Aceitação dos Serviços = 97%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 4. Fator de Aceitação dos Serviços = 95%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 5 e 6, inclusive. Fator de Aceitação dos Serviços = 90%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 7 e 8, inclusive.

	<p>Fator de Aceitação dos Serviços = 85%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 8 e inferior a 10, inclusive.</p> <p>Fator de Aceitação dos Serviços = 80%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 10, cumulativamente com a penalização de advertência por escrito, conforme contrato.</p> <p>(O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)</p>
Sanções	<p>A existência de 13 (treze), ou mais, Registros de Ocorrências no trimestre corresponde ao Fator de Aceitação dos Serviços de 70%, implica no recebimento de 70% do valor da fatura/nota fiscal, e, cumulativamente, caracteriza a inexecução parcial da obrigação assumida, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato.</p> <p>No caso da existência de 15 (quinze), ou mais, Registros de Ocorrências no trimestre, acarretará a não aceitação do objeto, e, cumulativamente, caracteriza a inexecução total da obrigação assumida, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.</p>
Observações	As sanções e penalidades são exclusivas para esse indicador.

INDICADOR	
Nº 02 – Índice de manutenções de serviços por demanda não aprovadas (I1)	
Item	
Finalidade	Trata-se de indicador que mede a porcentagem de manutenções de serviços por demanda que não foram aprovadas pela fiscalização, seja por a manutenção não ter sido realizada ou por ter sido realizada inadequadamente.
Meta a cumprir	Garantir que os serviços sejam executados conforme as normas técnicas vigentes.
Instrumento de medição	Relatório das medições realizadas pela contratada responsável e observação dos serviços pela fiscalização da ANM.
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios entregues pela contratada responsável e acompanhamento <i>in loco</i> pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal, por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	$I1 = (\text{Manutenção de serviços por demanda não aprovados}) / (\text{Manutenção de serviços por demanda executados no período})$
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	<p>$I1 \leq 1\%$ (Faixa de tolerância) = 0% na redução de faturamento;</p> <p>$1\% < I1 \leq 5\%$ = 1% na redução de faturamento;</p> <p>$5\% < I1 \leq 10\%$ = 2% na redução de faturamento;</p> <p>$I1 > 10\%$ (Limite máximo para fins de penalização) = 3% na redução de faturamento.</p> <p>(O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)</p>
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme demonstrado acima; entretanto, uma vez ultrapassado o limite máximo para fins de fiscalização ($I1 > 10\%$), serão aplicadas as sanções administrativas descritas no Termo de Referência, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
Observações	

INDICADOR	
Nº 03 – Índice de atraso para início no atendimento de chamados por demanda (I2)	
Item	
Finalidade	Trata-se de indicador que mede a porcentagem de manutenções de serviços por

Meta a cumprir	Garantir que os serviços sejam executados em tempo hábil.
Instrumento de medição	Relatório das medições realizadas pela contratada responsável e observação dos serviços pela fiscalização da ANM.
Forma de acompanhamento	Verificação dos relatórios entregues pela contratada responsável e acompanhamento <i>in loco</i> pela fiscalização.
Periodicidade	Mensal ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	$I2 = (\text{atraso no início de atendimento de chamado}) / (\text{total de chamados iniciados no período})$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$I2 \leq 1\%$ (Faixa de tolerância) = 0% na redução de faturamento; $1\% < I2 < 5\%$ = 1% na redução de faturamento; $5\% < I2 < 10\%$ = 2% na redução de faturamento; $I2 > 10\%$ (Limite máximo para fins de penalização) = 3% na redução de faturamento. (O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme demonstrado acima; entretanto, uma vez ultrapassado o limite máximo para fins de fiscalização ($I2 > 10\%$), serão aplicadas as sanções administrativas descritas no Termo de Referência, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
Observações	

INDICADOR	
Nº 04 – Índice de atraso para conclusão do atendimento do chamado de violação do perímetro - por demanda (I3)	
Item	
Finalidade	Trata-se de indicador que mede a porcentagem de manutenções de serviços por demanda que extrapolaram o prazo para conclusão do atendimento.
Meta a cumprir	Obedecer aos prazos estabelecidos pela Fiscalização para execução dos serviços.
Instrumento de medição	Relatório das medições realizadas pela contratada responsável e observação dos serviços pela fiscalização da ANM.
Forma de acompanhamento	Prazo estabelecido pela Fiscalização para a execução dos serviços
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	$I3 = (\text{atendimento do chamado de violação do perímetro com atraso para conclusão}) / (\text{atendimento do chamado de violação do perímetro executados no período})$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$I3 \leq 1\%$ (Faixa de tolerância) = 0% na redução de faturamento; $1\% < I3 < 5\%$ = 1% na redução de faturamento; $5\% < I3 < 10\%$ = 2% na redução de faturamento; $I3 > 10\%$ (Limite máximo para fins de penalização) = 3% na redução de faturamento. (O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme demonstrado acima; entretanto, uma vez ultrapassado o limite máximo para fins de fiscalização ($I3 > 10\%$), serão aplicadas as sanções administrativas descritas no Termo de Referência, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
Observações	

INDICADOR

Nº 05 – Índice de manutenções de serviços por demanda finalizadas sem inclusão de fotos (I4)

Item	
Finalidade	Trata-se de indicador que mede a porcentagem de manutenções de serviços por demanda finalizadas pela Contratada sem a inclusão de fotos que comprovem a execução do serviço.
Meta a cumprir	Comprovar a execução dos serviços e a transparência de informações.
Instrumento de medição	Relatório das medições realizadas pela contratada responsável.
Forma de acompanhamento	Observação dos relatórios elaborados pela Contratada
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	$I4 = (\text{Manutenções de serviços por demanda sem a inclusão de fotos que comprovem a execução}) / (\text{Manutenções de serviços por demanda executados no período})$
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	$I4 \leq 1\%$ (Faixa de tolerância) = 0% na redução de faturamento; $1\% < I4 < 5\%$ = 1% na redução de faturamento; $5\% < I4 < 10\%$ = 2% na redução de faturamento; $I4 > 10\%$ (Limite máximo para fins de penalização) = 3% na redução de faturamento. (O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)
Sanções	As sanções serão aplicadas conforme demonstrado acima; entretanto, uma vez ultrapassado o limite máximo para fins de fiscalização ($I4 > 10\%$), serão aplicadas as sanções administrativas descritas no Termo de Referência, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
Observações	

INDICADOR**Nº 06 – Conduta da mão de obra alocada a prestação dos serviços**

Item	
Finalidade	Garantir a conduta e postura adequadas da mão de obra alocada a prestação dos serviços
Meta a cumprir	Manter conduta e postura adequadas para a realização dos serviços, com atitudes proativas, iniciativa, capacidade de contornar situações adversas, urbanidade e discrição. Tratar as pessoas de forma adequada, sem ignorância, má educação ou agressividade. Manter-se atendo e com postura adequada à função. Conhecer e realizar suas obrigações profissionais e contratuais.
Instrumento de medição	Contato pessoal e relatos testemunhais
Forma de acompanhamento	Registro de ocorrências
Periodicidade	Por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato constatado e notificado (desatenção durante a execução dos serviços, utilização de aparelho celular para fins estranhos ao serviço, utilização de internet, jogos, redes sociais e outros incompatíveis com o objeto do serviço), podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
	Fator de Aceitação dos Serviços = 100%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for menor ou igual a 2. Fator de Aceitação dos Serviços = 99%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 3. Fator de Aceitação dos Serviços = 97%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for igual a 4.

Faixas de ajuste no pagamento	<p>Fator de Aceitação dos Serviços = 95%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 5 e 6, inclusive.</p> <p>Fator de Aceitação dos Serviços = 90%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for entre 7 e 8, inclusive.</p> <p>Fator de Aceitação dos Serviços = 85%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 8 e inferior a 10, inclusive.</p> <p>Fator de Aceitação dos Serviços = 80%, quando o somatório de Registros de Ocorrências for superior a 10, cumulativamente com a penalização de advertência por escrito, conforme contrato.</p> <p>(O valor a ser pago da fatura/nota fiscal será igual ao percentual correspondente ao Fator de Aceitação dos Serviços)</p>
Sanções	<p>A existência de 13 (treze), ou mais, Registros de Ocorrências no trimestre corresponde ao Fator de Aceitação dos Serviços de 70%, implica no recebimento de 70% do valor da fatura/nota fiscal, e, cumulativamente, caracteriza a inexecução parcial da obrigação assumida, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato.</p> <p>No caso da existência de 15 (quinze), ou mais, Registros de Ocorrências no trimestre, acarretará a não aceitação do objeto, e, cumulativamente, caracteriza a inexecução total da obrigação assumida, devendo ser aplicada a penalidade de multa, conforme contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.</p>
Observações	As sanções e penalidades são exclusivas para esse indicador.

AVALIAÇÃO DE CONFORMIDADE E QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS						
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
Padrão	1	Os trabalhos desenvolvidos seguem sequência lógica de atendimento	A contratada apresentará qual a rotina de procedimento			
Comunicação	2	A contratada realiza a intercomunicação dos serviços a serem realizados de maneira clara e objetiva.	os contatos serão tanto por e-mail quanto por telefone e programas de mensagens.			
Clareza	3	Os trabalhos que irão ser realizados são informados de forma clara, garantindo um bom entendimento e evitando mais de uma interpretação em relação ao objetivo para o qual foi escrito.	A descrição será apresentada na minuta da Ordem de Serviço.			
Consistência	4	O serviço executado está conforme o serviço solicitado.	Verificar a OS aprovada pela fiscalização.			
Completeness	5	O produto e informação relacionados ao serviço estão presentes.	Verificar a OS aprovada pela fiscalização.			
	6	O produto entregue está condizente com o escopo previamente definido.	Verificar a OS aprovada pela fiscalização.			
Conteúdo	7	Há itens obrigatórios na prestação dos serviços	Verificar a OS aprovada pela fiscalização.			
		A Ordem de Serviço está descrita de forma a	Verificar a OS			

	8	evidenciar todo o detalhamento necessário ao serviço solicitado.	aprovada pela fiscalização.			
--	---	--	-----------------------------	--	--	--

A indicação de “SIM” significa que o produto está de acordo com a descrição do item avaliado.

A indicação de “NÃO” significa que o produto não está de acordo com a descrição do item avaliado.

A indicação de “NÃO SE APLICA” significa que o item avaliado não será considerado para a avaliação por motivos específicos da necessidade ou do produto.

A indicação “NÃO” em qualquer dos itens da TABELA DE AVALIAÇÃO do produto obriga a CONTRATADA a promover os ajustes necessários, sujeitando-se às GLOSAS estabelecidas para o caso.

Os itens da TABELA DE REFERÊNCIA poderão sofrer alterações durante a execução do contrato, podendo ser excluídos os critérios vigentes ou incluídos novos critérios conforme as necessidades do contratante.

Conclusão após análise:

Foram constatadas XX ocorrências com atraso no cumprimento de prazo para conclusão dos serviços, no indicador nº XX deste IMR -



Documento assinado eletronicamente por **Kleber Bolivar Meneghel Vargas, Coordenador Nacional de Infraestrutura**, em 22/03/2023, às 11:46, 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 do documento pode ser conferida no site www.gov.br/anm/pt-br/autenticidade, informando o código verificador **6786075** e o código CRC **4D2610A5**.