



AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO SEI Nº4809117

Processo: 48051.003406/2022-99

Para aferição do nível de qualidade da prestação dos **SERVIÇOS CONTINUADOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO**, 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 – Funcionários uniformizados, identificados, utilizando EPI's e com habilidades na operação de ferramentas e equipamentos auxiliares adequados a execução dos serviços	
Item	
Finalidade	Garantir que os empregados alocados 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, que saibam utilizar meios que otimizem o processo de trabalho tais como: copiadoras; computadores; ferramentas de acesso à internet; troca de mensagens; edição de textos; e planilhas eletrônicas.
Meta a cumprir	Manter toda a mão de obra envolvida na execução dos serviços uniformizada, identificada com crachá, fazendo uso de EPI's requeridos para o tipo de serviço alocado e com conhecimentos suficientes para operar ferramentas e equipamentos auxiliares, comuns de escritório, necessários a otimização e boa execução dos serviços demandados, observados as normas legais.
Instrumento de medição	Recibos de entrega assinados pelo empregado, Registro de ocorrência e notificações.
Forma de acompanhamento	Análise e verificação pessoal pela fiscalização do contrato do andamento e desenvolvimento dos trabalhos, 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, ou sem identificação, 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. 1 registro de ocorrência por empregado que não tenha conhecimento ou não faça uso de ferramentas ou equipamentos auxiliares comuns de escritório, necessários a otimização e boa execução dos serviços, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito e multa.
Observações	

INDICADOR	
Nº 02 – Cumprimento de Carga Horária, Horários, Ausências e Substituições	
Item	
Finalidade	Garantir o cumprimento da carga horária diária e semanal de trabalho, a pontualidade nos horários de início e término das escalas de trabalho, o intervalo intrajornada para descanso e refeições e o controle das substituições nas ausências, atrasos ou saídas antecipadas.
Meta a cumprir	Obedecer a carga horária semanal de trabalho; pontualidade quanto ao início e término das escalas de trabalho, manter substituto para cobrir intervalo de intrajornada para descanso e refeições, nas ausências por motivos legais ou de força maior ou nos atrasos ou saídas antecipadas.
Instrumento de medição	Folhas de ponto, escala de trabalho, documento de apresentação de mão de obra para substituição e registros de ocorrências e notificações
Forma de acompanhamento	Verificação dos postos de trabalho e da quantidade de funcionários alocados, da escala de trabalho, das folhas de ponto, do andamento e desenvolvimento dos trabalhos, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Diária, por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato verificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data (faltas, atrasos ou saídas antecipadas, ausência de substituto nas ausências legais do titular)
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito.
Observações	

INDICADOR	
Nº 03 – Cumprimento das obrigações sociais, previdenciárias e trabalhistas	
Item	
Finalidade	Garantir o pagamento no prazo, dos salários, vale-transporte, vales alimentação ou qualquer outro benefício, gratificação e/ou indenização devidos, bem como recolher aos cofres públicos a contribuição previdência e do FGTS.
Meta a cumprir	Fornecer vale-transporte, vale alimentação ou qualquer outro benefício previsto em Acordo ou Convenção Coletiva dentro do prazo legal. Pagar os salários até o quinto dia útil de cada mês. Pagar a GPS e a GRF até a data de vencimento previsto em normativo legal.
Instrumento de medição	Comprovantes de depósito ou de pagamento bancário, além de recibos de fornecimento assinado pelo empregado, registros de ocorrências e notificações
Forma de acompanhamento	Análise de documentos e comprovantes, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Mensal ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato verificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito, multa e rescisão do contrato.
Observações	

INDICADOR	
Nº 04 – Cumprimento dos prazos contratuais pactuados	

Item	
Finalidade	Garantir o cumprimento dos prazos contratuais pactuados
Meta a cumprir	Obedecer aos prazos previstos em contrato, em especial quanto ao atendimento das solicitações da Contratante referentes à prestação dos serviços, substituição de mão de obra considerada inconveniente e disponibilização de documentação solicitada pela fiscalização.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência e notificações.
Forma de acompanhamento	Prazo estabelecido e data de ciência da contratada
Periodicidade	Por evento
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada dia de atraso registrado ou não atendimento das solicitações da Contratante referente a execução dos serviços, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito, multa e rescisão do contrato.
Observações	

INDICADOR	
Nº 05 – Cumprimento dos procedimentos legais na contratação, dispensa ou substituição da mão de obra	
Item	
Finalidade	Garantir o cumprimento dos procedimentos legais, por parte da contratada, no processo de contratação, dispensa e substituição da mão de obra
Meta a cumprir	Providenciar a realização dos exames admissionais e demissionais. Fazer o registro das anotações na Carteira de Trabalho nos prazos legais. Quitar as verbas rescisórias de acordo com o estabelecido em Lei. Comprovar a formação e habilitação profissional da mão de obra disponibilizada.
Instrumento de medição	Comprovantes legais e CTPS, certificados e laudos técnicos
Forma de acompanhamento	Análise de documentos
Periodicidade	Por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato verificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito, multa e rescisão do contrato.
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	Contato pessoal e relatos testemunhais

medição	
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, realização de ligações telefônicas ou fotocópias com fins particulares), podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Em caso de reincidência Advertência por escrito
Observações	

INDICADOR	
Nº 07 – Segurança, integridade, zelo, otimização do uso e conservação dos materiais e bens públicos disponibilizados para execução dos serviços	
Item	
Finalidade	Garantir a segurança, integridade, zelo, economia, guarda e conservação dos materiais e bens utilizados durante a prestação dos serviços.
Meta a cumprir	Zelar, guardar, identificar, não provocar avarias, danos, perdas, desperdícios ou executar operações não autorizadas dos materiais, equipamentos, recursos e outros bens públicos colocados à disposição para prestação dos serviços.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência e notificações.
Forma de acompanhamento	Análise e verificação pessoal dos procedimentos utilizados, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato verificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Advertência por escrito, multa, execução da garantia contratual e rescisão do contrato.
Observações	

INDICADOR	
Nº 08 – Disponibilidade de material de consumo de limpeza e higiene pessoal para atender a demanda dos serviços e reposição nos locais necessários.	
Item	
Finalidade	Garantir o nível de fornecimento e abastecimento dos materiais de limpeza e higiene pessoal, necessários ao cumprimento das obrigações assumidas.
Meta a cumprir	Não deixar faltar no local de prestação dos serviços os insumos necessários a realização do asseio e conservação dos ambientes, bem como dos itens de higiene pessoal, mantendo estoque suficiente nas dependências da Contratante para atendimento das necessidades, sem interrupção.
Instrumento de medição	Registro de ocorrência e notificações.
Forma de acompanhamento	Análise e verificação pessoal dos estoques, além de registros e relatos testemunhais.

Periodicidade	Por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência para cada fato verificado, podendo ocorrer vários registros na mesma data.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1. e 8.5.2. do Termo de Referência
Sanções	Advertência por escrito, multa, execução da garantia contratual e rescisão do contrato.
Observações	

INDICADOR	
Nº 09 – Nível de qualidade e satisfação dos serviços prestados	
Item	
Finalidade	Garantir o nível de qualidade dos serviços prestados e os resultados alcançados.
Meta a cumprir	Executar os serviços de asseio, limpeza e conservação com qualidade e profissionalismo.
Instrumento de medição	Relatório de vistoria semanal, registro de ocorrência e notificações.
Forma de acompanhamento	Análise e verificação pessoal dos serviços, além de registros e relatos testemunhais.
Periodicidade	Semanal, por evento ou comunicação formal a fiscalização
Mecanismo de Cálculo	1 registro de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 8 e menor que 15. 2 registros de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 15 e menor que 25. 3 registros de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 25.
Início de Vigência	Data do início da execução dos serviços constante na OS, observado o subitem 8.5.3 do Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento	Conforme subitens 8.5.1 e 8.5.2 do Termo de Referência.
Sanções	Advertência por escrito, multa, execução da garantia contratual e rescisão do contrato.
Observações	Modelo de relatório de vistoria semanal pode ser adaptado para melhor acompanhamento dos serviços.

RELATÓRIO DE VISTORIA SEMANAL

MÊS DE REFERÊNCIA: ____ / ____
 CONTRATO Nº ____ / ____

ITEM	DESCRIÇÃO	SEMANA				NOTA
1	Vistoria dos banheiros:	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Papel higiênico disponível no local apropriado;					
b	Papel toalha disponível no porta toalha;					
c	Sabonete líquido disponível no porta sabonete líquido;					
d	Higienização das bacias;					
e	Higienização das pias;					
f	Higienização das lixeiras;					
g	Limpeza dos pisos, paredes, soleiras, portas e janelas;					

ITEM	DESCRIÇÃO	SEMANA				NOTA
h	Lixeiras vazias ou com menos de 2/3 de sua capacidade;					
i	Higienização das torneiras;					
2	Vistoria das salas:	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Higienização de telefones;					
b	Limpeza dos armários, cadeiras e mesas;					
c	Limpeza dos pisos, paredes, soleiras, portas e janelas;					
d	Higienização das lixeiras;					
e	Lixeiras vazias ou com menos de 2/3 de sua capacidade;					
3	Vistoria das áreas comuns:	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Limpeza dos corredores, escadas e salas de espera e áreas de circulação;					
b	Limpeza dos pisos, paredes, soleiras, portas e janelas;					
c	Higienização das lixeiras;					
d	Lixeiras vazias ou com menos de 2/3 de sua capacidade;					
e	Varrição da garagem e limpeza do portão deslizante					
4	Vistoria das áreas externas	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Limpeza das áreas gramadas;					
b	Limpeza das áreas de cimento e asfalto;					
c	Manutenção dos jardins;					
d	Manutenção das áreas gramadas;					
5	Vistoria das copas	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Garrafas de café abastecidas nos locais pré-determinados;					
b	Bebedouros supridos com garrações de água e copos;					
c	Refrigerador, fogão, forno, bebedouros, liquidificador e demais utensílios em uso nas copas limpos internamente e externamente					
6	Vistoria das esquadrias de vidro internas e externas;	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Limpeza das esquadrias de vidro internas (portas, janelas e visores de vidro) sem sujidades ou manchas;					
b	Limpeza das esquadrias de vidro externas (portas, janelas e visores de vidro) sem sujidades ou manchas;					
7	Vistoria das luminárias, tetos, coberturas e caixas d'água;	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Luminárias limpas e sem lâmpadas queimadas;					
b	Ocorrência da limpeza das coberturas, ausência de detritos nas lajes e calhas, ralos de captação de águas pluviais desobstruídos;					
8	Vistoria dos arquivos de guarda de processos e dos locais de guarda de documentos, periódicos e acervo bibliográfico;	1ª	2ª	3ª	4ª	SOMA
a	Ocorrência da limpeza das estantes e caixas de arquivo morto, mantendo a organização sequencial e cronológica pré-existente;					

ITEM	DESCRIÇÃO	SEMANA				NOTA
b	Ocorrência da limpeza das estantes e exemplares bibliográficos mantendo a organização e disposição pré-existente;					
	TOTAL DE PONTOS PERDIDOS NO MÊS					

MECANISMO DE PONTUAÇÃO DO RELATÓRIO DE VISTORIA SEMANAL

1. MENSALMENTE o FISCAL realizará 4 (quatro) vistorias aos locais de execução dos serviços analisando cada item do relatório da seguinte forma:
 - a. Se o serviço foi efetuado a contento, será classificado como “**B**” (BOM);
 - b. Se o serviço foi realizado, porém a qualidade não for satisfatória, será classificado como “**M**” (MÉDIO);
 - c. Se o serviço for considerado não efetuado, será classificado como “**R**” (RUIM).
2. Para apuração do TOTAL DE PONTOS PERDIDOS NO MÊS deverá ser considerada a seguinte fórmula:
 - a. Quantidade de serviços classificados como MÉDIO (**M**) x 0,5 = _____;
 - b. Quantidade de serviços classificados como RUIM (**R**) x 1,0 = _____;
 - c. TOTAL DE PONTOS PERDIDOS NO MÊS = Somatório dos resultados das alíneas “a” e “b.
3. Para obtenção do percentual do Nível de Aceitação dos serviços, para fins do disposto no subitem 8.5 do Termo de Referência o mecanismo de cálculo é o seguinte:
 - a. 1 registro de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 8 e menor que 15.
 - b. 2 registros de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 15 e menor que 25.
 - c. 3 registros de ocorrência quando o somatório de pontos perdidos for igual ou superior a 25.
4. A Contratante promoverá mensalmente a tabulação das ocorrências constantes neste Instrumento de Medição do Resultado (IMR), de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual, após apresentação das razões da contratada, conforme estabelecido no item 8 do Termo de Referência.

Elaborado por:

José Maduro Toledo Júnior

Integrante Requisitante - Coordenador da Equipe - Titular
SENSGA

Glaiton Ferreira Marçal

Integrante Técnico ou usuário do objeto - Titular

NUAL-TO

Jorge Massena da Silva

Integrante Administrativo - Titular

NUAL-MS

De Acordo:

Álvaro Barbosa de Santana

Coordenador Nacional de Logística/CONLOG



Documento assinado eletronicamente por **José Maduro Toledo Junior, Chefe do Serviço Nacional de Gestão de Serviços Gerais e Apoio Administrativo**, em 13/09/2022, às 19:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Gláyton Ferreira Marçal, Chefe do Núcleo de Apoio Logístico no Estado de Tocantins**, em 13/09/2022, às 20:51, 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 **4809117** e o código CRC **61B69A77**.