



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO

Documentos 3/2026 - UCL-CB/GADMP-CB/CMPCBE/IFGOIANO

APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

DISPENSA ELETRÔNICA - CONTRATAÇÃO 103/2026 (Processo Administrativo nº [23728.000122.2026-43](#))

1. DEFINIÇÃO

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelece critérios objetivos para avaliação da qualidade dos serviços de portaria, definindo indicadores, metas e mecanismos de cálculo, bem como a forma de acompanhamento e adequação do pagamento em função do desempenho da contratada.

1.2. Este instrumento integra o Termo de Referência e o contrato administrativo.

2. OBJETIVO

2.1. Avaliar, de forma contínua e objetiva, a qualidade da prestação dos serviços, assegurando o cumprimento das obrigações contratuais e a adequada execução das atividades de portaria.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

3.1. A avaliação será realizada mensalmente, com base em indicadores de qualidade.

3.2. A pontuação total variará de **0 (zero) a 100 (cem) pontos**, sendo obtida pela soma dos pontos atribuídos a cada indicador.

3.3. A aferição será realizada pelo fiscal do contrato, mediante registro de ocorrências verificadas durante a execução dos serviços.

3.4. A avaliação dos indicadores de qualidade previstos neste instrumento será realizada mediante:

I - registro de ocorrências, quando se tratar de situações objetivas e mensuráveis, tais como atrasos, ausências, descumprimento de jornada ou irregularidades verificáveis;

II - avaliação qualitativa da execução do serviço, quando se tratar de aspectos relacionados à qualidade da prestação, tais como atendimento ao público, postura profissional, cumprimento das rotinas e demais atividades inerentes ao serviço de portaria.

3.5. Nos casos de avaliação qualitativa, o fiscal do contrato deverá fundamentar sua análise com base em registros, observações formais ou evidências verificadas durante a execução dos serviços.

4. INDICADORES DE QUALIDADE

4.1. INDICADOR 1 – APRESENTAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO (até 20 pontos)

Finalidade: Garantir adequada apresentação do profissional.

Meta: Nenhuma ocorrência no mês.

Itens a serem avaliados:

- ausência de itens do uniforme;
- uniforme em condições inadequadas;
- uso de vestuário diverso do uniforme;
- ausência de crachá.

Pontuação:

Ocorrências no mês	Pontos
0 ocorrências	20
1 ocorrência	15
2 ocorrências	10
3 ocorrências	5
4 ou mais	0

4.2. INDICADOR 2 – ASSIDUIDADE E PERMANÊNCIA (até 20 pontos)

Finalidade: Garantir presença e regularidade na prestação do serviço.

Meta: Nenhuma ocorrência no mês.

Itens avaliados:

- atraso no início da jornada;
- saída antecipada;
- descumprimento de intervalos;
- ausência sem substituição;
- abandono do posto;
- condutas incompatíveis com a execução adequada do serviço (uso indevido de celular, desatenção contínua, entre outros, devidamente registradas pelo fiscal do contrato).

Pontuação:

Ocorrências no mês	Pontos
0 ocorrências	20
1 ocorrência	15
2 ocorrências	10
3 ocorrências	5
4 ou mais	0

4.3. INDICADOR 3 – EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (até 30 pontos)

Finalidade: Avaliar a qualidade da execução das atividades de portaria.

Meta: Execução conforme o Termo de Referência.

Forma de avaliação:

A avaliação considerará o conjunto dos itens abaixo, devidamente verificados e registrados pelo fiscal do contrato.

Itens avaliados:

- controle de acesso de pessoas e veículos;
- atendimento e orientação ao público;
- comunicação de ocorrências à Administração;
- cumprimento das normas internas;
- postura e conduta profissional.

Pontuação:

Avaliação do serviço	Pontos
Totalmente adequado	30
Parcialmente adequado	20
Inadequado	10
Gravemente inadequado	0

4.4. INDICADOR 4 – OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E CONTRATUAIS (até 30 pontos)

Finalidade: Garantir cumprimento das obrigações legais e contratuais.

Meta: Nenhuma ocorrência no mês.

Itens avaliados:

- pagamento de salários e benefícios no prazo;
- recolhimento de FGTS e encargos previdenciários;
- regularidade documental da contratada;

- cumprimento da Convenção Coletiva de Trabalho.

Pontuação:

Ocorrências no mês	Pontos
0 ocorrências	30
1 ocorrência	20
2 ocorrências	10
3 ocorrências ou mais	0

5. RESULTADO FINAL

5.1. Pontuação total do serviço = soma dos pontos dos indicadores.

5.2. Pontuação máxima: 100 pontos.

6. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

Pontuação	Pagamento devido
90 a 100 pontos	100%
80 a 89 pontos	96%
70 a 79 pontos	94%
60 a 69 pontos	92%
abaixo de 60 pontos	90%

7. CRITÉRIOS DE INSATISFATORIEDADE

7.1. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando:

- a) a pontuação for inferior a 60 (sessenta) pontos no período avaliado;
- b) houver registro de 3 (três) ou mais ocorrências graves no período de 1 (um) mês, devidamente anotadas pelo fiscal do contrato.

7.2. Para fins deste instrumento, consideram-se ocorrências graves, entre outras devidamente justificadas pelo fiscal do contrato:

- a) abandono do posto;
- b) ausência sem substituição;
- c) falha relevante no controle de acesso;
- d) descumprimento de obrigação trabalhista essencial;
- e) descumprimento de determinação formal da fiscalização que comprometa a execução do serviço.

8. HIPÓTESES DE RESCISÃO CONTRATUAL

8.1. Poderá ensejar a rescisão contratual, garantido o contraditório e a ampla defesa:

- a) obtenção de pontuação inferior a 50 (cinquenta) pontos por 3 (três) avaliações mensais, consecutivas ou não, no período de 12 (doze) meses;
- b) obtenção de pontuação inferior a 60 (sessenta) pontos por 6 (seis) avaliações mensais consecutivas;
- c) descumprimento das obrigações contratuais por 3 (três) ou mais ocorrências graves, devidamente registradas pelo fiscal do contrato no período de 12 (doze) meses;
- d) persistência de desempenho insatisfatório, caracterizada pela manutenção de pontuação inferior a 60 (sessenta) pontos em mais de 50% (cinquenta por cento) das avaliações realizadas no período de 12 (doze) meses.

9. CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Nº do Processo:	

Nº do Contrato:	
Contratada:	
CNPJ:	
Mês de Referência:	
Fiscal do Contrato:	

AVALIAÇÃO DOS INDICADORES

INDICADOR	CRITÉRIOS/FAIXAS DE PONTUAÇÃO	PONTOS	PONTUAÇÃO ATRIBUÍDA
1 – Apresentação e identificação	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ou mais ocorrências	0	
2 – Assiduidade e permanência	Sem ocorrências	20	
	1 ocorrência	15	
	2 ocorrências	10	
	3 ocorrências	5	
	4 ou mais ocorrências	0	
3 – Execução dos serviços	Totalmente adequada	30	
	Parcialmente adequada	20	
	Inadequada	10	
	Gravemente inadequada	0	
4 – Obrigações trabalhistas e contratuais	Sem ocorrências	30	
	1 ocorrência	20	
	2 ocorrências	10	
	3 ou mais ocorrências	0	

PONTUAÇÃO TOTAL: _____ / 100

10. OBSERVAÇÕES DO FISCAL

11. CIÊNCIA DAS PARTES

Responsável	Assinatura	Data
Fiscal do Contrato		
Preposto da Contratada		

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Karinne Goncalves Rodrigues Cavalcante**, ADMINISTRADOR, em 06/05/2026 10:06:25.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 16/04/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifgoiano.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 811316

Código de Autenticação: 0583dc7a7a



INSTITUTO FEDERAL GOIANO

Campus Campos Belos

Rodovia GO-118 Qd. 1-A Lt. 1 Caixa Postal, 1, Setor Novo Horizonte, CAMPOS BELOS / GO, CEP 73.840-000

(62) 3451-3386