MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CAMPUS ARACRUZ

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR
ANEXO II-B DO TERMO DE REFERÊNCIA – ITEM 2: RECEPÇÃO

Órgão/Unidade: IFES CAMPUS ARACRUZ	
Nº Contrato: ____/2026 – Grupo 1 – Item 2 (recepção)	
Gestor/Responsável:	
Contratada:	**Mês referência:** Clique aqui para inserir uma data.

1. DA DEFINIÇÃO

1.1 Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2 Este instrumento é parte indissociável do Termo de Referência e do Contrato n.º ____/2026, firmado a partir do Pregão Eletrônico n.º ____/2026, e aplica-se exclusivamente ao Item 2 (recepção), a partir de sua ativação por ordem de serviço. O Item 1 (limpeza e conservação) é avaliado pelo Anexo II-A.

2. DOS INDICADORES, METAS E MECANIMOS DE CÁLCULO

2.1 Os serviços da CONTRATADA serão avaliados por meio de SEIS indicadores de qualidade: uniforme, crachá e apresentação pessoal; pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS; tempo de resposta às solicitações da contratante; pontualidade e permanência no posto; disponibilidade de recursos humanos; e qualidade do atendimento.

2.2 Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas constantes neste IMR.

2.2.1 Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2 A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes, respectivamente, às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.2 As tabelas seguintes apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Uniforme, crachá e apresentação pessoal	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a identificação e a boa apresentação dos recepcionistas.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.

Mecanismo de Cálculo	O uso do uniforme e do crachá será observado, sendo que o nº de ocorrências será por recepcionista sem uniforme, sem crachá ou com apresentação inadequada, por dia.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 2 ocorrências = 10 Pontos 3 a 4 ocorrências = 8 Pontos 5 a 6 ocorrências = 6 Pontos 7 a 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 2 – Pagamento de salários, auxílio-transporte, alimentação e outros benefícios, FGTS e INSS	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Evitar ocorrências de atrasos e de pagamentos fracionados de salários, auxílio-transporte, alimentação, reembolso-creche e outros benefícios, FGTS e INSS.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da documentação apresentada pela empresa.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a um atraso ou pagamento fracionado de salário, benefício, FGTS ou INSS constatado no mês de referência.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 20 Pontos 1 ocorrência = 15 Pontos 2 ocorrências = 10 Pontos 3 ocorrências = 5 Pontos 4 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 3 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Mensurar a tempestividade das respostas do Contratado às solicitações da fiscalização, como entrega de documentos, correções, substituições de empregados ou de insumos e demais demandas.
Meta a cumprir	Até dois dias úteis posteriores à solicitação, salvo situações emergenciais definidas pela fiscalização.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Fiscal Administrativo do contrato.
Periodicidade	Por evento/solicitação da contratante

Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior à meta
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 5 ocorrências = 10 Pontos 6 a 10 ocorrências = 8 Pontos 11 a 15 ocorrências = 6 Pontos 16 a 20 ocorrências = 4 Pontos 21 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Observação	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 4 – Pontualidade e permanência no posto	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a presença dos recepcionistas nos horários e postos definidos, durante todo o expediente.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês.
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização e registros de ponto.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a atraso superior a 15 (quinze) minutos, saída antecipada ou ausência do posto durante o expediente sem autorização, por recepcionista e por dia.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 2 ocorrências = 10 Pontos 3 a 4 ocorrências = 8 Pontos 5 a 6 ocorrências = 6 Pontos 7 a 8 ocorrências = 4 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**

INDICADOR 5 – Disponibilidade de recursos humanos	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir a quantidade de recurso humano estimada na contratação.
Meta a cumprir	Manter diariamente todos os postos de recepção cobertos.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização da assiduidade dos funcionários.
Forma de Acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência corresponde a um posto descoberto por dia, em razão de ausência não reposta no prazo

	estabelecido pela fiscalização. Não são computadas as férias e demais ausências sem substituição previamente autorizadas pelo Contratante, que são apenas glosadas, conforme o Termo de Referência.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de Ajuste no Pagamento	0 a 2 ocorrências = 20 Pontos 3 a 4 ocorrências = 10 Pontos 5 a 8 ocorrências = 5 Pontos 9 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Conforme Termo de Referência.
Pontuação atingida	**xx pontos**
INDICADOR 6 – Qualidade do atendimento	
ITEM	**DESCRIÇÃO**
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global do atendimento ao público.
Meta a cumprir	Nível máximo de qualidade.
Instrumento de Medição	Constatação formal de ocorrências mediante fiscalização, preenchimento da planilha de avaliação e, quando realizada, pesquisa de satisfação do usuário.
Forma de acompanhamento	Pessoal, pelo Gestor e/ou Fiscal Técnico do contrato.
Periodicidade	De acordo com a rotina de trabalho.
Mecanismo de Cálculo	Descrita abaixo na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados.
Início de Vigência	A partir do início da execução do item.
Faixas de ajuste no pagamento	Soma das notas atribuídas aos 10 (dez) itens da planilha de avaliação (0 a 3 pontos cada), até o máximo de 30 pontos.
Sanções	Conforme Termo de Referência.

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE RECEPÇÃO				
Legenda do Grau de Satisfação: 3 = Satisfatório 2 = Regular 1 = Ruim 0 = Péssimo				
Descrição	**Avaliação**			
	3	**2**	**1**	**0**
Cordialidade e cortesia no atendimento presencial e telefônico.	☐	☐	☐	☐
Correção e clareza das informações prestadas e dos encaminhamentos.	☐	☐	☐	☐
Registro de visitas, recados e atendimentos.	☐	☐	☐	☐
Apoio a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e a visitantes.	☐	☐	☐	☐
Cumprimento das demandas de impressão, digitalização e reprodução.	☐	☐	☐	☐
Organização e conservação do posto de trabalho.	☐	☐	☐	☐
Comunicação tempestiva de anormalidades à fiscalização/vigilância.	☐	☐	☐	☐
Postura, discrição e sigilo no tratamento de informações e dados pessoais.	☐	☐	☐	☐
Controle de entrada de alunos e identificação escolar, conforme orientação do setor.	☐	☐	☐	☐
Apoio aos eventos institucionais, quando demandado.	☐	☐	☐	☐
Pontuação atingida = xx pontos				

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas anteriormente.

3.1.1 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

Pontuação total do serviço (X) = Pontos "Indicador 1" + Pontos "Indicador 2" + Pontos "Indicador 3" + Pontos "Indicador 4" + Pontos "Indicador 5" + Pontos "Indicador 6"	**xx pontos**

3.1.2 Os serviços serão considerados insatisfatórios se a empresa não atingir 50 (cinquenta) pontos, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas contratualmente. A pontuação inferior a 50 (cinquenta) pontos em 3 (três) meses, consecutivos ou não, no período de 12 (doze) meses, caracteriza inexecução parcial do contrato.

3.2 Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo, aplicando-se o fator sobre o valor mensal do Item 2, sem prejuízo das glosas e das sanções previstas no Termo de Referência:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	**Pagamento devido**	**Fator de Ajuste de nível de serviço**
X ≥ 90 pontos	100% do valor previsto	1,00
80 ≤ X < 90 pontos	97% do valor previsto	0,97
70 ≤ X < 80 pontos	94% do valor previsto	0,94
60 ≤ X < 70 pontos	90% do valor previsto	0,90
50 ≤ X < 60 pontos	88% do valor previsto	0,88
X < 50 pontos	85% do valor previsto	0,85
Valor devido mensal do Item 2 = [(Valor mensal previsto do Item 2) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]	**R$ xxxxxx**	

Observações: as glosas por ausências sem cobertura, por insumos não entregues e do reembolso-creche não utilizado são apuradas à parte, conforme o Termo de Referência, e não se confundem com o ajuste de pagamento deste IMR.

Aracruz, Clique aqui para inserir uma data.

_____

Nome do gestor

SIAPE _____

Gestor do Contrato n.º ____/2026

Portaria n.º ____, de ____/____/_____