

ANEXO II

Instrumento de Medição de Resultado - IMR – Serviços de Recepcionista

Para assegurar a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá executá-los conforme rotinas previstas nas especificações contidas neste Instrumento, de forma contínua e com qualidade, sob a supervisão da Equipe de Fiscalização do Instituto, identificando eventuais falhas ou outras situações que possam influenciar nos a medição de resultados, conforme quadros abaixo:

Indicador: Atendimento à demanda dos serviços de recepcionista.

FINALIDADE:	Garantir execução e eficiência dos serviços contratados.
Meta a cumprir	Realizar os serviços no horário de 8h às 22h, conforme estabelecido no contrato, respeitando as 44 horas semanais por funcionário e nos turnos descritos.
Instrumento de medição	Folha de ponto, recepcionar e prestar serviços de apoio a servidores, alunos e público externo; prestar atendimento telefônico e fornecer informações. Receber alunos ou visitantes, averiguar suas necessidades e dirigir ao lugar ou a pessoa procurados. Organizar informações e planejar o trabalho do cotidiano. Realizar atividades administrativas simples.
Forma de acompanhamento:	Registros de ocorrências
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de Cálculo:	A cada registro de ocorrência será valorado, de acordo com a tabela abaixo e a somatória mensal desses valores representará o índice de desconto.
Início de Vigência:	A partir da assinatura do contrato
OCORRÊNCIA	Pontos
Atender o público interno e externo. Receber requisições e formulário.	0,3
Funcionários prestando serviços sem uniforme e/ou EPI, ou estes fora dos padrões previstos nesse edital (por ocorrência)	1,0
Reclamação formal da prestação de serviço, feita por servidor ou público em geral, após análise da equipe de Fiscalização.	0,3
Atraso na prestação de informações e esclarecimento, relativas ao objeto contratado, solicitados pela Equipe de Fiscalização (para cada 24 horas de atraso)	0,5
Permitir situação que crie possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência.	0,5
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento.	1,5
Manter funcionários sem qualificação para	0,7



executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	
Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia.	0,3
Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia.	0,5
Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionamento e por dia.	0,7
Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	0,2
Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	0,3
Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	0,3
Receber e transmitir mensagens telefônicas.	0,3
Controlar entrada e saída de documentos. Auxiliar em pequenas tarefas de apoio administrativo. Controlar a entrada e a saída de pessoas.	0,5
Realizar demais tarefas de escritório de caráter limitado. Direcionar e orientar o público, obedecendo às normas internas do local de trabalho.	0,5
Operar equipamentos de comunicação (rádio, telefone, etc). Digitar relatórios, quando o setor for informatizado. Elaborar relatório diário de ocorrência em livro próprio de maneira clara e objetiva. Acionar os vigilantes ou autoridade superior do órgão quando necessário.	0,8
Zelar pela ordem e disciplina do seu local de trabalho. Prevenir a ocorrência de incêndios.	0,2
Deixar de receber, discriminar, protocolar e distribuir correspondências, documentos, pequenos volumes e encomendas. Receber e transmitir recados, registrando as informações.	0,5
Zelar pela conservação e limpeza de equipamentos usados em seu trabalho. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade do serviço e orientação superior.	0,5

Penalidades aplicadas	
Pontuação acumulada	Sanção
1 a 2,9 pontos	Advertência
3 a 3,9 pontos	Desconto correspondente a 1% do faturado do mês da aplicação
4 a 4,9 pontos	Desconto correspondente a 2% do faturado do mês da aplicação
5 a 5,9 pontos	Desconto correspondente a 3% do faturado do



	mês da aplicação
6 a 6,9 pontos	Desconto correspondente a 4% do faturado do mês da aplicação
7 a 7,9 pontos	Desconto correspondente a 5% do faturado do mês da aplicação
8 a 9 pontos	Desconto correspondente a 10% do faturado do mês da aplicação.
Ocorrência de pontuação acima de 9 pontos durante 3 meses a cada 12 meses de contrato.	Rescisão Unilateral.

GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SUDESTE DE MINAS GERAIS
CAMPUS SANTOS DUMONT





GOVERNO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DO SUDESTE DE MINAS GERAIS
CAMPUS SANTOS DUMONT**

