



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR) PARA SERVIÇO DE RECEPCIONISTA

1. O Instrumento de Medição de Resultados (nomenclatura da IN 05/2017 do MPDG para o Acordo de Nível de Serviço) é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas por servidor ou, preferencialmente, por grupo de servidores constituindo Comissão Específica de Avaliação (CEA) designada para tal.
2. Dessa forma, busca-se incluir critério de performance para os serviços de recepcionista, seguindo as melhores práticas aplicadas na Administração Pública.
3. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de recepcionista prestados.

$$VF = VM \times FQ;$$

VF: Valor de Fatura

VM: Valor da Medição

FQ: Fator de Qualidade (%) (índice de desconto).

4. O fator de qualidade será obtido por meio da nota obtida na avaliação periódica efetuada pelo servidor responsável.
5. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços e a CONTRATANTE conheça, discuta e adapte localmente o procedimento avaliativo; o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura nem será usado como critério para sanções ou para decisão de prorrogação contratual. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições não relacionadas ao FQ.

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 17:30h, conforme estabelecido no contrato, respeitando as 40 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



Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

	atendimento telefônico e fornecer informações. Receber empregados ou visitantes, averiguar suas necessidades e dirigir ao lugar ou a pessoa procurada. 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 no termo de referência (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 executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	0,7
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
Não registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionamento e por dia.	0,7

FOR-004

**Ministério do Desenvolvimento e Integração Regional - MDIR**
Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
Área de Administração 7ª SR

Não cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência.	0,2
Não substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia.	0,3
Não 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
Não controlar a entrada e a saída de pessoas.	0,5
Não direcionar e orientar o público, obedecendo às normas internas do local de trabalho.	0,5
Zelar pela conservação e limpeza de equipamentos usados em seu trabalho.	0,5

Penalidades aplicadas	
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.