



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUC.
CIÊNCIA E TEC. DO SERTÃO PERNAMBUCANO

**I M R - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO NÍVEL DE RESULTADO DO SERVIÇO
EXECUTADO POR MEIO DE INDICADORES**

EMPRESA CONTRATADA	
OBJETIVO DO CONTRATO	Prestação do serviço de apoio administrativo
Nº DO PROCESSO	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
PERÍODO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO	

AValiação DO DESEMPENHO DA CONTRATADA

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências		
	1 ocorrência		
	2 ocorrências		
	3 ocorrências		
	4 ocorrências		
	5 ocorrências ou mais		
2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos		
	1 resposta com atraso		
	2 respostas com atraso		
	3 respostas com atraso		
	4 respostas com atraso		
	5 respostas com atraso ou mais		
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios;	Sem ocorrências		
	Uma ou mais ocorrências		
4 – Zelo pelo patrimônio público no desempenho das funções	Sem ocorrências		
	Uma ou mais ocorrências		
5 – Qualidade dos serviços prestados;	Conforme resultados de enquete		
Pontuação Total do Serviço			

GRADUAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

Legenda do Grau de Satisfação: O = ótimo; B = Bom; R = regular; I = insatisfatório; e N = não se aplica.				
Descrição	Grau de Satisfação			
Cordialidade na comunicação e postura, presteza e prontidão na execução dos serviços				
Acuidade e segurança no desempenho das atribuições (direção segura de veículos, por exemplo).				
Capacidade de estabelecer e manter bom relacionamento interpessoal com os demais Colaboradores: ·0 Demais terceirizados; ·1 Servidores; ·2 Estagiários				
Funcionários e Execução do serviço Uniformes/Crachá EPI's bem cuidados (Luvas, etc.); Equipamentos utilizados da forma correta Qualidade dos Materiais disponibilizados pela empresa quando for o caso				
OBS. Avaliação feita com base em informações prestadas pelos setores envolvidos no bom andamento dos serviços executados pela empresa.				
A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação	O	B	R	I
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)				
C – Índice de Avaliação, por quesito (*)	O	B	R	I
D – Pontuação Total (**)				
(*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].				
(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. [(O+B) x 25]				

CALCULO PARA PAGAMENTO

FAIXA DE PONTUAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO		PERCENTUAL PARA PAGAMENTO	FATOR DE AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO
1	80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
2	70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
3	60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
4	50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
5	40 a 49 pontos	90% do valor previsto	0,90
6	Abaixo de 40 pontos	90% do valor previsto + multa contratual a critério da Administração.	

OBSERVAÇÃO:

Petrolina-PE, xx de xx de 2025

Fiscal Técnico do Contrato
Portaria

Pesquisa de satisfação quanto aos serviços prestados pela empresa de apoio administrativo XXXXXXXXXXXXXXXX, referente ao mês de xxx de xxxx.

1. CORDIALIDADE NA COMUNICAÇÃO E POSTURA; PRESTEZA E PRONTIDÃO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO. POSTOS AVALIADOS: Recepcionista, porteiro, motorista, auxiliar de logística (atendente de almoxarifado), eletricista, auxiliar de manutenção predial e jardineiro.

R-

2. ACUIDADE E SEGURANÇA NOS DESEMPENHOS DAS ATRIBUIÇÕES. POSTOS AVALIADOS: Recepcionista, porteiro, motorista, auxiliar de logística (atendente de almoxarifado), eletricista, auxiliar de manutenção predial e jardineiro.

R-

- 3 - CAPACIDADE DE ESTABELECEER E MANTER BONS RELACIONAMENTOS COM OS DEMAIS COLABORADORES TERCEIRIZADOS, SERVIDORES E ESTAGIÁRIOS. POSTOS AVALIADOS: Recepcionista, porteiro, motorista, auxiliar

de logística (atendente de almoxarifado), eletricista, auxiliar de manutenção predial e jardineiro.

4.UNIFORMES, CRACHÁS, EPIs BEM CUIDADOS E EQUIPAMENTOS DE SEGURANÇA USADOS DE FORMA CORRETA. POSTOS AVALIADOS: Recepcionista, porteiro, motorista, auxiliar de logística (atendente de almoxarifado), eletricista, auxiliar de manutenção predial e jardineiro.

R-

5. PARA OS CASOS EM QUE O SERVIÇO FOI CONSIDERADO INFERIOR A "BOM" FAVOR INFORMAR NO CAMPO ABAIXO QUAL PODE SER MELHORADO.

R-

(Dados extraídos da enquete no SUAP) Link: