



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Santa Rosa do Sul

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)			
CONTRATADA: ADSERVI ADMINISTRADORA DE SERVIÇOS LTDA			
CONTRATO:		MÊS DE REFERÊNCIA:	
OBJETO (SERVIÇOS PRESTADOS):			
FISCAL DO CONTRATO:			
Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos e uniformes e EPI's	Sem ocorrências	15	15
	1 ocorrência	10	
	2 ocorrências	8	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ocorrências ou mais	0	
2 – Tempo de resposta às solicitações	Sem atrasos	25	25
	1 resposta com atraso	12	
	2 respostas com atraso	8	
	3 respostas com atraso	6	
	4 respostas com atraso	3	
	5 respostas com atraso ou mais	0	
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem atraso no salário e benefícios	35	35
	Sem atraso de salário e COM atraso de benefícios	25	
	Atraso no salário e benefício	0	
4 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 25	25
Pontuação Total do Serviço			100
OBSERVAÇÕES:			
Assinatura do fiscal:			Data:



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Santa Rosa do Sul

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Contratada: ADSERVI ADMINISTRADORA DE SERVIÇOS LTDA | Mês de referência:

Nº Contrato:

PESQUISADO (PARTICIPANTE DA COMUNIDADE ESCOLAR DA ÁREA) :

Legenda do Grau de Satisfação:

O = Ótimo **B** = Bom **R** = Regular **I** = Insatisfatório **N** = Não se aplica/Não sei responder

Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações	Grau de Satisfação
Funcionários e Execução do serviço	Polidez no trato com colegas e comunidade escolar	
Funcionários e Execução do serviço	Cumprem as escalas de serviço, observando pontualmente os horários de entrada e saída	
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e coletiva, quando necessário	
Funcionários e Execução do serviço	Utilizam o uniforme completo	
Funcionários e Execução do serviço	Comprometimento com as demandas do setor	
Funcionários e Execução do serviço	Executam seus serviços satisfatoriamente, demonstrando conhecimento básico	

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados ou queira esclarecer sua avaliação.

PREENCHIMENTO PELO FISCAL

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



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal Catarinense – Campus Santa Rosa do Sul

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. $[A/B]$.

D – Pontuação Total (**)

(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 25. $[(O+B) \times 25]$