



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA E PECUÁRIA
SERVIÇO DE COMPRAS

ANEXO XI

PRESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O PÚBLICO USUÁRIO

**Este formulário será disponibilizado aos servidores/colaboradores visitantes que utilizaram os serviços de transporte no mês de referência, bem como à chefia do setor responsável pelos serviços de transporte. Ele traduz os itens operacionais em perguntas objetivas que irão gerar a pontuação do Indicador 02 do Instrumento de Medição de Resultados — IMR, utilizado pela fiscalização administrativa e/ou técnica.*

** CÁLCULO DA NOTA: (Soma de todas as notas preenchidas) + (Número de itens respondidos) = Média Final da Avaliação. A média final deverá ser utilizada pelo Fiscal do Contrato para enquadrar a pontuação do profissional no Indicador Nº 02 do IMR principal.*

Formulário de Avaliação dos Serviços de Transporte

Data do deslocamento: _____

Motorista

Avaliado: _____

Instruções: Avalie os itens abaixo atribuindo uma nota de 1 a 5, onde:

(1) - Muito insatisfeito; (2) - Insatisfeito; (3) - Indiferente; (4) - Satisfeito; (5) - Muito satisfeito.

BLOCO 1: Qualidade, segurança na condução e ética

Itens avaliados	Pontuação
Segurança no Trânsito: Como você avalia a prática de direção defensiva do motorista e o respeito aos limites de velocidade durante o seu trajeto (ex: houve avanço de sinal vermelho, excesso de velocidade, uso de celular ao volante?)	
Postura Ética e Sigilo: Como você avalia a discrição profissional do motorista (não usar o veículo para interesses próprios, não fornecer informações sobre a viagem a terceiros, não dar caronas indevidas)?	

Caso haja alguma avaliação como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”, por favor, poderia nos fornecer mais detalhes abaixo?

Instruções: Avalie os itens abaixo atribuindo uma nota de 1 a 5, onde:

(1) - Muito insatisfeito; (2) - Insatisfeito; (3) - Indiferente; (4) - Satisfeito; (5) - Muito satisfeito.

BLOCO 2: Atendimento, pontualidade e apresentação

Agilidade e Pontualidade: O motorista cumpriu os horários combinados e demonstrou pontualidade nos roteiros solicitados?

Trato com o Passageiro: Como você avalia a cordialidade, educação e urbanidade no trato com as pessoas e sua disponibilidade para o atendimento às demandas?

Apresentação Pessoal: O profissional estava com boa apresentação pessoal, utilizando adequadamente o uniforme, crachá de identificação e EPIs (quando necessário)?

Caso haja alguma avaliação como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”, por favor, poderia nos fornecer mais detalhes abaixo?

BLOCO 3: Zelo e conservação do patrimônio

Conservação do Veículo: Como você avalia a manutenção da limpeza básica do veículo (higiene interna, ausência de odores, organização) durante a sua viagem?

Caso haja alguma avaliação como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito”, por favor, poderia nos fornecer mais detalhes abaixo?

BLOCO 4: Considerações

Caso haja algum elogio, sugestão ou ocorrência que você deseje registrar, favor descrever abaixo:



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA LINS BEZERRA PORTO, Agente Administrativo**, em 07/10/2026, às 12:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ILDNAY DE SOUZA LIMA BRANDAO, Chefe de Seção**, em 07/10/2026, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIELLE JORDÃO CANTARELLI, Agente Administrativo**, em 08/10/2026, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **PAULO MARCELO PONTES, Chefe da Divisão Administrativa - DAD**, em 09/10/2026, às 10:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO DAVID NASCIMENTO SOUSA, Coordenador Substituto**, em 09/10/2026, às 16:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site:

https://sei.agro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **56604218** e o código CRC **8CFFE278**.