



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA
DIRETORIA DE MANUTENÇÃO DE EDIFICAÇÕES E EQUIPAMENTOS

ANEXO VI-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS)

Processo administrativo:

Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço

| | | | |
|----------------------------|---------------|-----------------|--------------|
| Contrato número: | Setor: | Período: | Data: |
| Contratada: | | | |
| Fiscal técnico: | | | |
| Gestor do Contrato: | | | |

| ITEM | CRITÉRIO | INDICADOR | | PONTUAÇÃO POR ITEM (Nota x Incidência) |
|-------------------------------|---|-----------|------------|---|
| | | Nota | Incidência | |
| 1 | Inobservância, injustificada, do tempo máximo para o atendimento às solicitações de serviço recebidas. | 0,5 | | |
| 2 | Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários. | 0,5 | | |
| 3 | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução das manutenções, sem a anuência prévia da CONTRATANTE. | 0,5 | | |
| 4 | Reincidência de falhas e panes após a realização de manutenções para correção da mesma falha ou pane. | 0,5 | | |
| 5 | Deixar de entregar relatório específico estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO. | 1,0 | | |
| 6 | Não execução de manutenções corretivas dentro dos prazos previstos em contrato ou acordados com a FISCALIZAÇÃO. | 1,0 | | |
| 7 | Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal. | 1,0 | | |
| 8 | Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE, no prazo de 24 horas. | 2,0 | | |
| TOTAL DE PONTOS (TP) = | | | | |

Processo administrativo:

ANEXO VI-B – FORMULÁRIO DE FORMAÇÃO DE VALOR PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL

| | | |
|--------------|----------|-------|
| Contrato nº: | Empresa: | |
| Gestor: | | |
| Parcela: | Mês: | Data: |

| INDICADOR DE QUALIDADE | |
|--|--|
| MECANISMO DE CÁLCULO | $IQ = 100 - (TP1 + TP2 + TP3 + \dots + TPn)$ |
| VALOR OBTIDO NO INDICADOR DE QUALIDADE | IQ= |

| VALOR DO SERVIÇO PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL | | |
|--|--|--|
| Mecanismo de Cálculo | Pontos obtidos no Indicador de Qualidade | % Desconto |
| | ≥ 85 | Sem desconto |
| | $70 \leq IQ < 85$ | Sem desconto |
| | $70 \leq IQ \leq 85$ e reincidência | 2,5% de desconto do valor da nota fiscal |
| | $IQ < 70$ | 5% de desconto do valor da nota fiscal |
| Cálculo | Indicador de Qualidade = Reincidente? () Sim () Não % Desconto = % | |
| Valor do Serviço (R\$) | R\$ | |



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
WELDO RODRIGUES DE OLIVEIRA - SIAPE 3089033
Divisão de Manutenção de Equipamentos - DME/DMEE/SI
Em 15/05/2023 às 10:43

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/710467?tipoArquivo=O>



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

PROTOCOLO DE ASSINATURA



O documento acima foi assinado digitalmente com senha eletrônica através do Protocolo Web, conforme Portaria UFES nº 1.269 de 30/08/2018, por
MARCOS CESAR MORAES DA SILVA JUNIOR - SIAPE 2168600
Diretoria de Manutenção de Edificações e Equipamentos - DMEE/SI
Em 15/05/2023 às 10:58

Para verificar as assinaturas e visualizar o documento original acesse o link:
<https://api.lepisma.ufes.br/arquivos-assinados/710497?tipoArquivo=O>