



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

ANEXO V-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\$	





Formulário de avaliação - IMR

Data e Hora de Criação: 10/05/2024 às 10:05:02

Documentos que originaram esse envelope:

- ANEXO V-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS).docx (Documento Microsoft Word) - 2 páginas



Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: b01336d5ae5c1f14ab0fcc96705ba7c38ebc0d506dab8cef1d5fd53820eb9f17

[SHA512]: 58321b97313df13ddf66d8ef8d0d2cdf3dc4e63bf24d5080938ca2ba69ceec65e60684837b6aea599fea64858584b965141e734153e6e1964f9bc812ed14c8ec6

Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



ASSINADO - Bruno De Oliveira Schneider (bruno.schneider@ufes.br)

Data/Hora: 10/05/2024 - 10:38:28, IP: 200.137.65.109

[SHA256]: 0548f3a403b30830687be5f11c9aa2de505ad5fdb5a565cbc22ad8fb2a04e143



ASSINADO - Marcos Canicali Dos Santos (marcos.santos@ufes.br)

Data/Hora: 10/05/2024 - 10:12:17, IP: 200.137.65.108, Geolocalização: [-20.3003, -40.3018]

[SHA256]: c85041fa75726b344444287f67f6a537f2202202c81b9d6de07222d08fe302df



ASSINADO - Weldo Rodrigues De Oliveira (weldo.oliveira@ufes.br)

Data/Hora: 10/05/2024 - 11:16:02, IP: 200.137.65.109, Geolocalização: [-20.270592, -40.305114]

[SHA256]: 710ae1c90ac5464c799a61c790c05f230d1ab495727625f0cd14b97fa9e2a35e

Histórico de eventos registrados neste envelope

10/05/2024 11:16:02 - Envelope finalizado por weldo.oliveira@ufes.br, IP 200.137.65.109

10/05/2024 11:16:02 - Assinatura realizada por weldo.oliveira@ufes.br, IP 200.137.65.109

10/05/2024 10:38:28 - Assinatura realizada por bruno.schneider@ufes.br, IP 200.137.65.109

10/05/2024 10:12:17 - Assinatura realizada por marcos.santos@ufes.br, IP 200.137.65.108

10/05/2024 10:05:14 - Envelope registrado na Blockchain por bruno.schneider@ufes.br, IP 200.137.65.109

10/05/2024 10:05:13 - Envelope encaminhado para assinaturas por bruno.schneider@ufes.br, IP 200.137.65.109

10/05/2024 10:05:07 - Envelope criado por bruno.schneider@ufes.br, IP 200.137.65.109