



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\$	





ANEXO VI-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS) (1)

Data e Hora de Criação: 14/06/2023 às 16:20:51

Documentos que originaram esse envelope:

- ANEXO VI-A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SERVIÇO (FAQS) (1).pdf (Arquivo PDF) - 2 página(s)



Hashs únicas referente à esse envelope de documentos

[SHA256]: 006bdbdb0d811e3d931a14735c242498efd901f7db030ff4d36ccd49983f6bd8

[SHA512]: 9ca16aeb0e8bd04005bbf4e159ab044efa970da5b668ea070df6c409b8d256a1fb3797c969e409c3172b0e770328b984f2622aa11138d1218728ef49f071cf78

Lista de assinaturas solicitadas e associadas à esse envelope



ASSINADO - Dalila Ferraz Lima Ferreira Caran (dalila.ferreira@ufes.br)

Data/Hora: 14/06/2023 - 17:25:21, IP: 200.137.72.162

[SHA256]: a1e3326c0b9b23618aa1042bbac0aa5bdcfb49706036d21e34e10663c7fbcc



ASSINADO - Jose Otavio Moulin Bitencourt (jose.bitencourt@ufes.br)

Data/Hora: 14/06/2023 - 16:23:18, IP: 200.137.72.202, Geolocalização: [-20.759518, -41.531259]

[SHA256]: ab023a18cb37807c83a38a7c088e2086988dba34ba714e3d4acd1f2581f80469



ASSINADO - kassio.cordeiro@ufes.br

Data/Hora: 15/06/2023 - 08:05:02, IP: 200.137.72.162

[SHA256]: 9c87ed1b7c8fa1de1d7f070ef18a2c95a2852f0bbec01f1657fbd49cab43f68



ASSINAR

Leticia Calvi Pizetta Dadalto (leticia.pizetta@ufes.br)

[aguardando ação do usuário]



ASSINADO - Marcos Cesar Moraes Da Silva Junior (marcos.m.silva@ufes.br)

Data/Hora: 14/06/2023 - 16:28:17, IP: 200.137.65.102, Geolocalização: [-20.270369, -40.304982]

[SHA256]: 13b9ebb0b9089d98f074659b7333fb39e7baf9869de87ac838f9ac8dc634d7df



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

Data/Hora: 15/06/2023 - 10:35:29, IP: 200.137.65.106, Geolocalização: [-20.270494, -40.305084]

[SHA256]: 9478483a233b2ddc91f4bac5df6d50cad8b086e0bdb2402f3cd326c736922407

Histórico de eventos registrados neste envelope

15/06/2023 10:35:29 - Assinatura realizada por weldo.oliveira@ufes.br, IP 200.137.65.106
15/06/2023 10:35:26 - Envelope visualizado por weldo.oliveira@ufes.br, IP 200.137.65.106
15/06/2023 08:05:02 - Assinatura realizada por kassio.cordeiro@ufes.br, IP 200.137.72.162
15/06/2023 08:04:59 - Envelope visualizado por kassio.cordeiro@ufes.br, IP 200.137.72.162
14/06/2023 17:25:21 - Assinatura realizada por dalila.ferreira@ufes.br, IP 200.137.72.162
14/06/2023 16:28:17 - Assinatura realizada por marcos.m.silva@ufes.br, IP 200.137.65.102
14/06/2023 16:28:15 - Envelope visualizado por marcos.m.silva@ufes.br, IP 200.137.65.102
14/06/2023 16:23:18 - Assinatura realizada por jose.bitencourt@ufes.br, IP 200.137.72.202
14/06/2023 16:23:09 - Envelope visualizado por jose.bitencourt@ufes.br, IP 200.137.72.202
14/06/2023 16:21:45 - Envelope registrado na Blockchain por marcos.m.silva@ufes.br, IP 200.137.65.102
14/06/2023 16:21:44 - Envelope encaminhado para assinaturas por marcos.m.silva@ufes.br, IP 200.137.65.102
14/06/2023 16:20:52 - Envelope criado por marcos.m.silva@ufes.br, IP 200.137.65.102