



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 % Desconto = %	
Valor do Serviço (R\$)	R\$	