



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

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

Processo administrativo:

**Formulário de Avaliação de Qualidade do Serviço**

|                            |                |                 |              |
|----------------------------|----------------|-----------------|--------------|
| <b>Contrato número:</b>    | <b>Sector:</b> | <b>Período:</b> | <b>Data:</b> |
| <b>Contratada:</b>         |                |                 |              |
| <b>Fiscal técnico:</b>     |                |                 |              |
| <b>Gestor do Contrato:</b> |                |                 |              |

| ITEM | CRITÉRIO   | INDICADOR |            | PONTUAÇÃO POR ITEM<br>(Nota x Incidência) |
|------|--|-----------|------------|---|
|      |  | Nota      | Incidência |   |
| 1    | Deixar de realizar o serviço ou realizar de forma parcial sem justificativa prévia, descumprindo a rotina de serviços prevista em contrato, por ocorrência | 5         |            |   |
| 2    | Realizar serviços em desacordo com a técnica adequada ou utilizar peças, insumos e materiais inadequados sem justificativa prévia, por ocorrência          | 3         |            |   |
| 3    | Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários, por ocorrência  | 1         |            |   |
| 4    | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante a execução dos serviços, sem a anuência prévia da fiscalização, por dia                            | 4         |            |   |
| 5    | Reincidência de falhas e pane após a realização de serviços para correção da mesma falha ou pane sem justificativa técnica, por ocorrência                 | 3         |            |   |
| 6    | Deixar de entregar relatório específico estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização, por ocorrência.                                       | 1         |            |   |
| 7    | Execução de serviços fora dos prazos e datas previstos em contrato ou acordados com a fiscalização sem justificativa prévia, por dia                       | 2         |            |   |
| 8    | Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização sem motivo justificado ou determinação formal, por ocorrência                                  | 5         |            |   |
| 9    | Deixar de utilizar/fornecer uniforme, EPI ou EPC condizente com a atividade a ser desempenhada ou portar de forma inadequada, por funcionário e por dia    | 5         |            |   |
| 10   | Deixar de disponibilizar veículo adequado para cada equipe, por dia  | 3         |            |   |



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

|           |  |   |  |  |
|-----------|--|---|--|--|
| <b>11</b> | Deixar de manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução dos serviços, por dia.   | 1 |  |  |
| <b>12</b> | Deixar de prestar garantia legal dos serviços executados conforme CDC, por ocorrência.   | 3 |  |  |
| <b>13</b> | Deixar de atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados, por ocorrência. | 4 |  |  |
| <b>14</b> | Deixar de alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, por dia.                                    | 3 |  |  |
| <b>15</b> | Deixar de manter sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina, por ocorrência.  | 2 |  |  |
|           |  |   |  |  |

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

|              |          |       |
|--------------|----------|-------|
| Contrato n°: | 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 |   |  |
|--|---|--|
| <b>Mecanismo de Cálculo</b>                  | <b>Pontos obtidos no Indicador de Qualidade</b>                                 | <b>% Desconto</b>                        |
|  | $\geq 95$   | Sem desconto                             |
|  | $80 \leq IQ < 95$   | 2,5% de desconto do valor da nota fiscal |
|  | $80 \leq IQ \leq 95$ e reincidência   | 5 % de desconto do valor da nota fiscal  |
|  | $IQ < 80$   | 10% de desconto do valor da nota fiscal  |
| <b>Cálculo</b>                               | Indicador de Qualidade =<br>Reincidente? ( )Sim<br><br>( )Não<br>% Desconto = % |  |
| <b>Valor do Serviço (R\$)</b>                | R\$   |  |