Órgão/Unidade: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Nº Contrato: 41/2020
Fiscais Técnico do Contrato: Amara Lemos S.Sherlock e Samuel Eduardo de Oliveira Lima (F.Téc.Suplente)
Mês de Referência: **Maio/2021**

Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados (aferir resultado do indicado 4)

Legenda do Grau de Satisfação:
O = Ótimo B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se Aplica/Não sei responder

Serviços/Procedimentos/Especificações

I. Rotina por Intervenção (A pedido da Administração)	O	B	R	I	N
- Prontidão e Proatividade na Prestação do Serviço	-	-	-	-	-
- Realização das tarefas programadas/solicitadas	-	-	-	-	-
- Conservação e zelo com os equipamentos	-	-	-	-	-
- Tratamento ao público com zelo e urbanidade	-	-	-	-	-
- Demonstração de técnica do profissional	-	-	-	-	-

II. Rotina Semanal (01 vez por	O	B	R	I	N
- Conservação zelo com os equipamentos		4			
- Organização do ambiente de		4			

III. Rotinas Gerais (verificação Diária)	O	B	R	I	N
- Funcionário: Uniformes		21			
- Funcionário: EPI's		21			
- Funcionário: Pontualidade	21				
- Equipamentos e Materiais - Qualidade		21			
- Equipamentos e Materiais - Quantidade		21			
- Preposto - Atendimento as solicitações		21			

Comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados

A – Número de quesitos pontuados por grau de satisfação (O B R I)	O = 21 ; B =113; R = 0; I = 0; N = 0
B – Total de quesitos avaliados (excluindo-se os N – Não se aplica / Não sei responder)	134
C – Índice de Avaliação, por quesito (*) O B R I (*) dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].	B =134/134 = 1
D – Pontuação Total (* *) (* *) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 30. [(O+B)x30].	**[(1) X 30] = 30**

Órgão/Unidade: UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
Nº Contrato: 41/2020
Fiscais Técnico do Contrato: Amara Lemos S.Sherlock e Samuel Eduardo de Oliveira Lima (F.Téc.Suplente)
Mês de Referência: Maio/2021

PLANILHA DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇO

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1) Atraso no Pagamento de salários e outros benefícios*	Sem ocorrências	30 Pontos	30
	Uma ou mais ocorrências	00 Ponto	
2) Uso dos EPI's e Uniformes	Sem ocorrências	10 pontos	10
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
3) Tempo de Resposta às Solicitações da Contratante	Sem atrasos:	10 pontos	10
	01 ocorrência	08 pontos	
	02 ocorrências	06 pontos	
	03 ocorrências	04 pontos	
	04 ocorrências	02 pontos	
	05 ou mais ocorrências	00 ponto	
4) Qualidade dos Serviços Prestados	De 0 a 30 Pontos, conforme resultados da pesquisa.	00 a 30 Pontos	30
5) Outras obrigações contratuais diversas*	Sem ocorrências	20 pontos	20
	01 ocorrência	15 pontos	
	02 ocorrências	10 pontos	
	03 ocorrências	05 pontos	
	04 ou mais ocorrências	00 ponto	
		TOTAL	**100**

AJUSTE POR FAIXAS DE PONTUAÇÃO

Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
De 80 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 79 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 60 a 69 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 50 a 59 pontos	93% do valor previsto	0,93
Abaixo de 50 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido na fatura mensal = (Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço) Em caso de reincidência de pontuação (0) zero em qualquer indicativo: multa de 0,3% sobre o total da Nota Fiscal mensal + faixa de ajuste permanente.		

RESULTADO DA AVALIAÇÃO MENSAL RELATIVA AO MÊS DE ABRIL DE 2021:

VALOR TOTAL FINAL DA FATURA DO MÊS MAIO DE 2021: R$ 37.125,14 (trinta e sete mil cento e vinte e cinco reais e quatorze centavos)

(*) Detalhamento do cálculo na Planilha de Conferência Mensal - Maio 2021