



AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS



Nº do Contrato:	Nº do Processo:	Nome da empresa
Data do serviço executado:	Objeto do Contrato: Manutenção Preventiva de equipamento de neurologia - Eletroencefalógrafo	Valor: R\$ 0,00

PERIODICIDADE – Quantidade de vezes que a empresa foi solicitada a comparecer para realizar serviços	1 vez	2 vezes	3 vezes	Mais de 3	Não solicitado

PRAZOS - Cumprimento de prazos e entregas estabelecidos em contrato.	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Cumpre o prazo estabelecido em contrato para atendimento de chamados para manutenções corretivas					X
Cumpre as datas programadas de manutenções preventivas					
Cumpre o prazo determinado para finalização do reparo ou disponibilização de backup					
Cumpre os prazos para entrega de peças					X

SERVIÇOS/DOCUMENTAÇÕES - Avaliação dos serviços prestados e documentações disponibilizadas.	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Serviço realizado conforme o previsto					
Serviço eficaz e satisfatório					
Informações dos relatórios atendem o solicitado					
Relatórios e Check list de manutenção preventiva são disponibilizados ao fim da visita					

GARANTIA – Avaliação do conhecimento, cortesia e segurança transmitida pelo prestador de serviço.	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
A empresa transmite segurança no atendimento					
O funcionário demonstra ter capacidade técnica					
Existe erro nas informações transmitidas pela contratada					

TANGÍVEIS – Avaliação dos equipamentos, Ferramentas e outros itens utilizados pelo prestador de serviço.	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Equipamentos e ferramentas são apropriados					
Os funcionários se apresentam uniformizados/ identificados					
Os funcionários utilizam-se de EPI's					

ITEM	Qde. (a)	Equivalência (e)	PONTUAÇÃO (y=a X e)	Resultado Final	RESULTADO DA AVALIAÇÃO E AJUSTE NO PAGAMENTO DA FATURA > ou = a 70 = 100% da Fatura Entre 60 a 69,9 = 90% da Fatura Entre 50 a 59,9 = 80% da Fatura Abaixo de 50 = 1ª vez - 80% da Fatura e acionar Empresa = Reincidência - 80% da Fatura e penalidade contratual
ÓTIMO	0	X 100	0	#DIV/0!	
BOM	0	X 80	0		
REGULAR	0	X 50	0		
RUIM	0	X 30	0		

observações (Se resultado final da avaliação for < 70, justificar o motivo nesse campo):

São Paulo, ___ de _____ de _____