

Instrumento de Medição de Resultado

Nº do Contrato:	Nº do Processo:	Empresa Contratada:
Mês de Referência:	Objeto do Contrato:	Valor - Base Mensal:

PERIODICIDADE – Quantidade de vezes que a empresa foi solicitada a comparecer para realizar serviços no mês.					1 vez	2 vezes	3 vezes	Mais de 3	Não solicitado
CONFIABILIDADE – Habilidade de realizar o serviço prometido de maneira correta e precisa.					Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Serviço realizado conforme o previsto									
Serviço realizado no prazo									
Serviço realizado a contento									
A empresa demonstra interesse em atender									
RECEPTIVIDADE – Disposição para ajudar o cliente e fornecer um serviço com rapidez e presteza.					Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Empresa cumpre data da prestação de serviços									
Empresa presta serviço de imediato									
Empresa é prestativa no atendimento									
Empresa tem disponibilidade de funcionários									
GARANTIA – Conhecimento, cortesia e sua habilidade para transmitir segurança.					Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
A empresa transmite segurança no atendimento									
O funcionário inspira confiança									
O funcionário tem conhecimento necessário									
O funcionário trata com cortesia									
Existe erro nas informações transmitidas pela contratada									
EMPATIA – Cuidado, atenção individualizada que a empresa fornece a seus clientes.					Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Os horários da empresa são convenientes									
A empresa dá prioridade ao cliente									
A empresa atende as necessidades do cliente									
Os funcionários dão atendimento personalizado									
TANGÍVEIS – Aparência física das instalações, equipamentos e pessoal.					Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Não se Aplica
Equipamentos e ferramentas são apropriados									
As instalações físicas estão visualmente atraentes									
Os funcionários se apresentam uniformizados/ identificados									
Os funcionários têm aparência limpa e profissional									
Os funcionários utilizam-se de EPI's									
ITEM	Qde. (a)	Equivalência (e)	PONTUAÇÃO (y=a X e)	Resultado Final #DIV/0!	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						
BOM	0	X 80	0						
REGULAR	0	X 50	0						
RUIM	0	X 30	0						

São Paulo, ____ de ____ de ____

À

DIVISÃO DE FINANÇAS - HCFMUSP

4º andar - Prédio da Administração

Assinatura do Responsável