Indicador 1 - Uso de EPI's e Identificação			
ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso de identificação		
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês		
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências		
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro no processo		
Peridiocidade	Diária, com aferição mensal do resultado		
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de Referência (pessoa/dia)		
Escala de pontuação	Sem ocorrências	10	Pontos
	1 ocorrência	8	Pontos
	2 ocorrências	6	Pontos
	3 ocorrências	4	Pontos
	4 ocorrências	2	Pontos
	5 ocorrências ou mais	0	Pontos
Sanções	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando-se o fator de ajuste de nível de serviço		
Observações	Atendimento as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego e a prevenção de acidentes na execução dos serviços		
Resultado		**IMR1:**	

Indicador 2 - Prazo de início para atendimento as ordens de serviços			
ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Mensurar se o tempo para o início do atendimento das ordens de serviço está dentro do previsto em contrato		
Meta a cumprir	Todas as ordens de serviço iniciando sem ocorrências de atrasos		
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências		
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro no processo		
Peridiocidade	Diária, com aferição mensal do resultado		
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de Referência		
Escala de pontuação	Sem ocorrências	15	Pontos
	1 ocorrência	12	Pontos
	2 ocorrências	10	Pontos
	3 ocorrências	8	Pontos
	4 ocorrências	6	Pontos
	5 ocorrências	4	Pontos
	6 ocorrências	2	Pontos
	7 ocorrências ou mais	0	Pontos
Sanções	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicando-se o fator de ajuste de nível de serviço		
Observações	Atendimento as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego e a prevenção de acidentes na execução dos serviços		
Resultado		**IMR2:**	

Indicador 3 - Prazo de conclusão nos atendimentos as ordens de serviços			
ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Mensurar se o tempo para a conclusão do atendimento das ordens de serviço está dentro do previsto na ordem de serviço		
Meta a cumprir	Todas as ordens de serviço sendo concluídas sem ocorrências de atrasos		
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências		
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro no processo		
Peridiocidade	Diária, com aferição mensal do resultado		
Mecanismo de cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de Referência		
Escala de pontuação	Sem ocorrências	15	Pontos
	1 ocorrência	12	Pontos
	2 ocorrências	10	Pontos
	3 ocorrências	8	Pontos
	4 ocorrências	6	Pontos
	5 ocorrências	4	Pontos
	6 ocorrências	2	Pontos
	7 ocorrências ou mais	0	Pontos
Sanções	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicandose o fator de ajuste de nível de serviço		
Observações	O indicador tem finalidade de mensurar o comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível		
Resultado		**IMR3:**	

Indicador 4 – Limpeza, Organização e Desmobilização				
ITEM	DESCRIÇÃO			
Finalidade	Mensurar se a empresa limpa os resíduos da obra e recoloca o mobiliário no lugar após finalizar cada OS			
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês			
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências			
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de registro no processo			
Peridiocidade	Aferição Por Demanda ou Semanal			
Mecanismo de cálculo	Verificação de ocorrências (OS entregue suja ou com entulho não recolhido)			
Início da Vigência	A partir da início da prestação do serviço			
Escala de pontuação	Sem ocorrências	20	Pontos	
	1 ocorrência	15	Pontos	
	2 ocorrências	10	Pontos	
	3 ocorrências	5	Pontos	
	4 ocorrências ou mais	0	Pontos	
Sanções	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicandose o fator de ajuste de nível de serviço			
Observações	Atendendo ao disposto do Art. 459 § 1º da CLT			
Resultado			**IMR4:**	

Formulário de pesquisa de qualidade na prestação dos serviços			
Setor/Campi:	CAMPUS SANTA HELENA	Contratada:	
Nº do Contrato:		Mês de referência:	
Gestor de contrato:		Fiscal de contrato:	

Grau de satisfação dos serviços - GSS:

O = Ótimo
B = Bom
R = Regular
I = Insatisfatório
N = Não se aplica / Não sei responder

Avaliação	
Descrição	**GSS**
O serviço executado atende plenamente ao Memorial Descritivo e normas técnicas?	
Os materiais aplicados são de primeira qualidade e compatíveis com a proposta?	
O acabamento estético final está adequado ao padrão do ambiente?	
O serviço foi executado sem a necessidade de retorno para retrabalho (correto na 1ª vez)?	
A empresa protegeu corretamente o mobiliário e equipamentos próximos durante a execução?	
A equipe apresentou conduta profissional, uniformizada e com crachá de identificação?	
A equipe demonstrou organização no canteiro/frente de serviço durante a execução?	
A comunicação com o preposto da empresa foi ágil e resolutiva durante a OS?	

Observações, comentários e sugestões para melhoria do atendimento:

I - Número de pontos de cada grau de satisfação	O	B	R	I	N
	0	0	0	0	0
II - Total de itens avaliados sem considerar N (Não se aplica / Não sei responder)	0				
III - Índice de Avaliação alcançado por cada grau de satisfação	O	B	R	I	N
	5	4	3	0	5
IV - Pontuação total (considerado as os indices atingidos pelos graus de satisfação O e B) considerando pontuação máxima de 25 pontos	0				

Indicador 5 - Qualidade da prestação dos serviços			
ITEM	DESCRIÇÃO		
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço		
Meta a cumprir	Quanto maior melhor		
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico		
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação		
Peridiocidade	Mensal		
Mecanismo de cálculo	Descrita no Formulário de pesquisa de qualidade na prestação dos serviços		
Início da Vigência	A partir da início da prestação do serviço		
Escala de pontuação	De 0 a 40 Pontos conforme resultados da pesquisa		
Sanções	Conforme tabela de aplicação de faixas de pagamentos aplicandose o fator de ajuste de nível de serviço		
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontra-se no formulário abaixo		
Resultado		**IMR5:**	

Tabela de aplicação de faixas de pagamento aplicando-se o fator de ajuste de nível de serviço			
Faixas de pontuação de qualidade do mês		Pagamento do mês com o fator de ajuste	Fator de ajuste de nível de serviço
Mínima	Máxima		
90	100	100% do valor previsto	1,00
80	89	97% do valor previsto	0,97
70	79	95% do valor previsto	0,95
60	69	90% do valor previsto	0,90
0	59	85% do valor previsto	0,90

P_{TS}	
F_{ANS}	