

ANEXO 8 - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Critérios	Pontuação
1- Cumprimento das OS abertas no mês:	
Cumprimento de 95% a 100% das OS abertas no mês	3 pontos
Cumprimento de 85% a 94% das OS abertas no mês	2 pontos
Cumprimento de 75% a 84% das OS abertas no mês	1 ponto
Cumprimento de menos de 75% das OS abertas no mês	0 pontos
2- Realização das manutenções preventivas programadas (mensal)	
Cumpriu todas as manutenções preventivas previstas no plano de manutenção	3 pontos
Cumpriu metade das manutenções preventivas previstas no plano de manutenção	2 pontos
Cumpriu 1/3 das manutenções preventivas previstas no plano de manutenção	1 ponto
Cumpriu menos de 1/3 das manutenções previstas no plano de manutenção	0 pontos
3- Atendimento dos chamados emergenciais abertos no mês	
Cumpriu todos os chamados emergenciais abertos no mês	3 pontos
Cumpriu metade dos chamados emergenciais abertos no mês	2 pontos
Cumpriu 1/3 dos chamados emergenciais abertos no mês	1 ponto
Cumpriu menos de 1/3 dos chamados emergenciais abertos no mês	0 pontos
4- Providenciou no local de trabalho as ferramentas necessárias à execução do serviço, sem ocasionar atrasos	
Sim	6 pontos
Não	0 pontos
5- Realizou a cobertura em 24hs de todos os funcionários faltantes (Férias/Falta/Atestado Médico e demais faltas)	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
6- Sem ocorrências de funcionários trabalhando sem EPIs	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
7- Sinalizou adequadamente os locais da execução dos serviços	
Sim	6 pontos
Não	0 pontos
8- Sem ocorrências de danos injustificados a equipamentos ou as instalações	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
9- Deixar de realizar o controle de ponto de algum de seus funcionários	
Não	3 pontos
Sim	0 pontos
10- Reincidência por manutenção mal realizada no mês	
Não	6 pontos
Sim	0 pontos
11- Qualidade dos materiais empregados na prestação do serviço	
Verificação que os materiais utilizados são de qualidade equivalente ou superior aos já empregados na unidade	6 pontos
Verificação que os materiais utilizados são de qualidade inferior aos já empregados na unidade	0 pontos
TOTAL	45 Pontos

AVALIAÇÃO	Pontos	Recebimento da fatura
ÓTIMO	De 45 a 40 Pontos	100%
BOM	De 39 a 36 Pontos	90%
REGULAR	De 35 a 30 Pontos	80%
RUIM	De 29 a 26 Pontos	70%
PÉSSIMO	Abaixo de 26 Pontos	65%