

**ANEXO IX - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

<b>CrITÉrios</b>	<b>Pontuação</b>
<b>1- Cumprimento das OS abertas no mês:</b>	
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
<b>2- Realização das manutenções preventivas programadas (mensal)</b>	
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
<b>3- Atendimento dos chamados emergenciais abertos no mês</b>	
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
<b>4- Providenciou no local de trabalho as ferramentas necessárias à execução do serviço, sem ocasionar atrasos</b>	
Sim	6 pontos
Não	0 pontos
<b>5- Realizou a cobertura em 24hs de todos os funcionários faltantes (Férias/Falta/Atestado Médico e demais faltas)</b>	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
<b>6- Sem ocorrências de funcionários trabalhando sem EPIs</b>	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
<b>7- Sinalizou adequadamente os locais da execução dos serviços</b>	
Sim	6 pontos
Não	0 pontos
<b>8- Sem ocorrências de danos injustificados a equipamentos ou as instalações</b>	
Sim	3 pontos
Não	0 pontos
<b>9- Deixar de realizar o controle de ponto de algum de seus funcionários</b>	
Não	3 pontos
Sim	0 pontos
<b>10- Reincidência por manutenção mal realizada no mês</b>	
Não	6 pontos
Sim	0 pontos
<b>11- Qualidade dos materiais empregados na prestação do serviço</b>	
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
<b>TOTAL</b>	<b>45 Pontos</b>

<b>AValiação</b>	<b>Pontos</b>	<b>Recebimento da fatura</b>
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%