**ANEXO VIII - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – MANUTENÇÃO PREDIAL**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 instalações da Unidade hospitalar** |
| 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% |