|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANEXO 06 - ACORDO DE NÍVES DE SERVIÇO – ANS**  Empresa: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Ordem de serviço/Siati: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Local de Atendimento: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | |
| HORÁRIO DE ATENDIMENTO  Hora de chegada:\_\_\_\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Hora de saída: \_\_\_\_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| **INDICATIVOS AVALIADOS** | | | | | | | | | | |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | | **FALHAS** | | | **GRAU** | | **DESCONTO** | | **OCORRÊNCIA** |
| 1 | Apresentação | | Deixar de se apresentar com uniforme e identificação com crachá. | | | 1 | | 5% | | ( ) |
| 2 | Asseio | | Deixar de proceder a limpeza leve e/ou recolher os resíduos oriundos dos trabalhos. | | | 2 | | 7,50% | | ( ) |
| 3 | Agendamento | | Não realizar o agendamento prévio, de modo a atrapalhar a rotina do Fórum quando da execução dos serviços de manutenção. | | | 2 | | 7,50% | | ( ) |
| 4 | Discrição | | Causar impactos na realização dos serviços, não avisando ao responsável pelo local das intervenções que serão realizadas, bem como das possíveis oscilações ou interrupções dos sistemas, ou ainda, possíveis isolamentos de áreas. | | | 2 | | 7,50% | | ( ) |
| 5 | Cumprimento do Cronograma | | Deixar de cumprir o cronograma de Manutenção Programada. Tolerância de 02 dias úteis. Após esse prazo, será aplicado o desconto da ANS, limitando-se a mais 05 dias úteis, sendo, a partir desse prazo aplicadas as sanções previstas em contrato. | | | 3 | | 10% | | ( ) |
| 6 | Materiais | | Não fornecimento dos materiais contidos na LPU, ou das ferramentas, equipamentos ou insumos necessários à prestação dos serviços. Excetuando-se situações diferenciadas previstas em contrato. | | | 4 | | 15% | | ( ) |
| 7 | Prontidão I | | Deixar de atender as chamadas técnicas no prazo contratual. | | | 4 | | 15% | | ( ) |
| 8 | Prontidão II | | Deixar de atender as chamadas técnicas até o dobro do prazo contratual. | | | 5 | | 20% | | ( ) |
| 9 | Prontidão III | | Deixar de atender as chamadas técnicas até o triplo do prazo contratual. | | | 6 | | 30% | | ( ) |
| **TOTAL DO DESCONTO (%)** | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | |
| **VALIDAÇÃO DOS MATERIAIS UTILIZADOS** | | | | | | | | | | | |
| **ITEM** | | | **DESCRIÇÃO DO MATERIAL** | | **CÓDIGO** | **QUANT.** | | **VALOR UNIT** | | **VALOR TOTAL** | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
| **TOTAIS** | | | | | |  | |  | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ASSINATURAS** | | |
|  | REPRESANTENTE TRE/PR | REPRESENTANTE DA EMPRESA |
| NOME LEGÍVEL |  |  |
| ASSINATURA |  |  |
| LOCAL/DATA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_ | | |

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

1. **Definição:** Acordo de Nível de Serviços – ANS é o ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
2. **Objetivo a atingir:** Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.
3. **Forma de avaliação:** Definição de situações (indicativos) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência de 1 a 6, de acordo com a gravidade e importância para a execução do contrato, compreendendo glosas de 5% a 30% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço.
4. **Apuração:** Os serviços serão avaliados e recebidos por meio da ANS, a ser fornecida pela empresa contratada no momento da execução dos serviços, para cada local, o qual deverá ser preenchida e assinada pela Fiscalização (pelo chefe do cartório, ou substituto designado), logo após a conclusão dos serviços. A Fiscalização será a responsável por avaliar a execução dos serviços, bem como, validar os materiais utilizados. A empresa contratada deverá enviar cópia da ANS, juntamente com a nota fiscal, já procedendo ao ajustes de valores necessários (glosas), caso existam.
5. **Sanções:** Embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pela qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de glosas for igual ou superior a 30% (trinta por cento), acarretará na abertura de procedimento de aplicação de multa da ordem de 05% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato (equiparando-se à sanção para descumprimentos reiterados ao contrato), desde que não seja cabível sanção mais grave.
6. **Instruções de Preenchimento:** Quando acontecer uma ocorrência das descritas na ANS, o responsável pelo preenchimento deverá inserir um “X” no campo correspondente. Não haverá quantificação de ocorrências, o desconto para cada item da ANS, será o mesmo para uma ou mais situações. Por exemplo: o desconto será o mesmo caso um, ou mais, funcionários não estejam uniformizados. Especificamente no item referente ao “cumprimento do cronograma”, no caso de descumprimento que leve à aplicação das sanções contratuais, não haverá necessidade de preenchimento dessa ocorrência na ANS, uma vez que o cálculo da sanção será feito com base nas datas (data em que o serviço deveria ter sido executado – data em que o serviço foi executado, caso tenha sido).

**INDICATIVOS E RESPECTIVOS ÍNDICES:**

|  |  |
| --- | --- |
| **GRAU** | **CORRESPONDÊNCIA** |
| 1 | 5% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço. |
| 2 | 7,5% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço |
| 3 | 10% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço |
| 4 | 15% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço |
| 5 | 20% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço |
| 6 | 30% do valor global (serviço + materiais) faturado em razão de cada ordem de serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 1** | **APRESENTAÇÃO** |
| **Meta a cumprir** | Os colaboradores do contratado devem sempre se apresentar uniformizados e portando crachá para permitir fácil identificação, devendo dirigir-se ao responsável pelo prédio, tão logo cheguem para execução dos serviços. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de se apresentar com uniforme e identificação com crachá. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato |
| **Grau de correspondência** | 1 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 2** | **ASSEIO** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá executar o serviço e proceder ao recolhimento de resíduos (peças, embalagens, fios etc.), bem como proceder a limpeza leve (ex: varrição aparente) de locais com concentração de sujeira ocasionada pela execução do serviço. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de proceder a limpeza leve e/ou recolher os resíduos oriundos dos trabalhos. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato; avaliação do fiscal e gestor. |
| **Grau de correspondência** | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 3** | **AGENDAMENTO** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá agendar as visitas de manutenção (programada ou chamada técnica), de forma a minimizar as interferências nas rotinas do Fórum, ou mesmo, devido a situações pontuais, impeditivas para realização dos serviços. |
| **Tipo de ocorrência** | Realizar a visita sem o agendamento, em momentos inoportunos, atrapalhando a rotina do Fórum quando da execução do serviço de manutenção. Ex: Chegar no local em momento de carga e lacração de urnas, ou quando da realização de correição. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato; avaliação do fiscal e gestor. |
| **Grau de correspondência** | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 4** | **DISCRIÇÃO** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá realizar os serviços causando o mínimo de impactos possíveis, sempre avisando ao responsável pelo local das intervenções que serão realizadas, bem como das possíveis oscilações ou interrupções dos sistemas, ou ainda, possíveis isolamentos de áreas. |
| **Tipo de ocorrência** | Interromper o funcionamento dos sistemas, ou realizar isolamentos de áreas, sem o prévio aviso ao responsável pelo prédio. Ex: Desligar a energia geral sem aviso prévio. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato; avaliação do fiscal e gestor. |
| **Grau de correspondência** | 2 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 5** | **CUMPRIMENTO DO CRONOGRAMA** |
| **Meta a cumprir** | Cumprir o cronograma de execução dos serviços de Manutenções Programada. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de cumprir o cronograma de Manutenção Programada**.** |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato, por sistema manual ou informatizado de emissão de OS. |
| **Grau de correspondência** | 3 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 6** | **MATERIAIS** |
| **Meta a cumprir** | Fornecer todos os materiais, ferramentas, insumos, e equipamentos necessários à prestação dos serviços. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de fornecer os materiais, ferramentas, insumos, e equipamentos. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato, por sistema manual ou informatizado de emissão de OS. |
| **Grau de correspondência** | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 7** | **PRONTIDÃO I** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá atender as chamadas técnicas dentro dos prazos previstos em contrato. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de atender as chamadas técnicas no prazo contratual. |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato, por sistema manual ou informatizado de emissão de OS. |
| **Grau de correspondência** | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 8** | **PRONTIDÃO II** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá atender as chamadas técnicas dentro dos prazos previstos em contrato. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de atender as chamadas técnicas até o dobro do prazo contratual |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato, por sistema manual ou informatizado de emissão de OS |
| **Grau de correspondência** | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICATIVO Nº 9** | **PRONTIDÃO III** |
| **Meta a cumprir** | O contratado deverá atender as chamadas técnicas dentro dos prazos previstos em contrato. |
| **Tipo de ocorrência** | Deixar de atender as chamadas técnicas até o triplo do prazo contratual |
| **Forma de aferição** | Fiscalização do contrato, por sistema manual ou informatizado de emissão de OS |
| **Grau de correspondência** | 6 |

O pagamento da nota fiscal ficará vinculado ao preenchimento e apresentação do ANS. O valor da nota fiscal dos serviços será calculado como sendo o valor total dos serviços executados, adicionados dos respectivos materiais, subtraídas as soma de glosas e multas computadas e aplicáveis no atendimento da ordem de serviço/siati.