



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO B

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

A Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro – FSERJ adotará Acordo de Níveis de Serviços – ANS como instrumento para avaliação e controle da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

- FINALIDADE:** Garantir a qualidade dos serviços prestados.
- INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO:** Utilização do Livro de Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente a cada ocorrência.
- JUSTIFICATIVA:** A Contratada poderá apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, que deverá ser analisada pela Fiscalização do Contrato e respondida antes da aplicação da pontuação.
- PONTUAÇÃO:**

Item	
1	Não fornecer uniformes completos, EPI's e seus complementos por colaborador (treinando)
2	Deixar de iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados
3	Atrasar a saída do transporte dos pontos base até o campo de instrução, desde que comprovada a culpa da contratada
4	Deixar de fornecer, após 05 (cinco) dias úteis da Assinatura do Contrato, a definição didática, o planejamento / conteúdo programático a ser ministrado e o material a ser apresentado
5	Deixar de verificar se os aparelhos extintores estão plenamente carregados e lacrados antes do início dos treinamentos práticos e se as mangueiras estão em condições plenas de uso
6	Deixar de emitir certificados de conclusão no final de cada curso, para cada servidor Participante
7	Deixar de Enviar para a Contratante cópia dos certificados nominais de conclusão, listas de presença e as avaliações do treinamento preenchidas pelos servidores da Contratante, e
8	Deixar de providenciar para que os instrutores do módulo teórico estejam de posse de notebooks e projetores multimídias para iniciar cada sessão teórica
9	Deixar de providenciar alimentação às turmas no dia da prática.

- MECANISMO DE CÁLCULO:** Somatório da pontuação relativa a cada não atendimento aos critérios definidos na tabela acima.
- FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:**

- 03 a 05 pontos = recebimento de **99%** da fatura do mês referente

- 06 a 09 pontos = recebimento de **98%** da fatura do mês referente

- \geq que 10 pontos = recebimento de **95%** da fatura do mês referente e comunicação ao superior para análise da adoção de outras providências

- MODELO DE PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS/SOMATÓRIO DE DESCONTO:**

Mês de referência/ano	Item	Anotação - Local	Pontuação
XXXXX/2021	6	Folha nº 32 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário	4
	8	Folha nº 40 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário	2
Total: 06 pontos (recebimento de 98 % da fatura)			

- OBSERVAÇÕES:**

- As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- Para a validação da ocorrência de pontuação passível de desconto em cada Ficha de Autorização (modelos entregues pela Contratante), a Fiscalização da FSERJ entregará uma cópia da mesma para a Contratada, devendo o responsável da Contratada assinar o recebimento;

Rio de Janeiro, 14 dezembro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Rivaldo de Oliveira Lima, Gerente de Saúde do Trabalhador**, em 04/01/2022, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **26250017** e o código CRC **7D5F03FF**.