



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Fundação Saúde

ANEXO III

O presente Acordo de Níveis de Serviço tem por objetivo garantir o atingimento dos níveis satisfatórios de desempenho e qualidade na prestação de serviços, com reflexo direto no pagamento mensal, caso não sejam atingidos os índices estabelecidos neste Termo.

A CONTRATADA compromete-se a prestar, ininterruptamente, os serviços de vigilância MONITORADA nos endereços contidos na Minuta do Edital e instrumento convocatório, em níveis aceitáveis de desempenho e qualidade, considerando as principais exigências contratuais, cuja avaliação dar-se-á por intermédio dos indicadores estabelecidos no Checklist, conforme Tabela I – Indicadores de Acordo Níveis de Serviço, item 14 do termo de referência.

Em razão do não atendimento às metas e critérios definidos no ANS, o valor da remuneração do Contratado poderá sofrer deduções, devendo ser proporcional à aferição realizada, independentemente da aplicação das penalidades administrativas, decorrentes da inexecução parcial ou total dos serviços contratados. Para tal deverá ser observado a apuração alcançada na Tabela I – Check List - Indicadores de Níveis de Serviços.

O total da apuração será feito por intermédio do cálculo quantidade de ocorrências verificadas **X** Nível Geral de Ocorrência Atingido – NGOA.





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Fundação Saúde

Critérios adotados	
Indicador	Execução do instrumento.
Finalidade	Aferir o nível de execução do contrato.
Meta	Execução de 100% conforme descrito no termo de referência e contrato dos serviços.
Instrumento de medição	Planilha de controle de execução (check list).
Forma de acompanhamento	Preenchimento mensal do check list com posterior cálculo do NGOA.
Periodicidade	Mensal
Mecânismo de cálculo	Nível Geral de Ocorrência Atingido - NGOA (de acordo com o Grau estabelecido) X Quantidade de ocorrências = apuração %
Faixas de ajuste	NGOA = 0% a 5% dos serviços = recebimento de 100% da fatura; NGOA = 5,1% a 10% dos serviços = recebimento de 98% da fatura; NGOA = 10,1% a 25% dos serviços = recebimento de 95% da fatura; NGOA = 25,1% a 40% dos serviços = recebimento de 90% da fatura; NGOA = 40,1% ou acima = recebimento de 90% da fatura

Tabela de Grau de ocorrência	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,01 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
2	0,02 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
3	0,03 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
4	0,5 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
5	0,8 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
6	1,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato





GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Fundação Saúde

Tabela I - Check list - Indicadores de Acordo Níveis de Serviço.					
ITEM	INFRAÇÃO	Grau	Índice	Quantidade de ocorrências	Apuração % do NGOA
1	Atrasar o início da prestação dos serviços contratados	6	1,00%		0,00%
2	Deixar de utilizar, na execução do serviço, qualquer equipamento ou material previsto no instrumento convocatório e termo de referência, sem autorização prévia da CONTRATANTE; por item e por ocorrência;	3	0,03%		0,00%
3	Descumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização; por ocorrência;	1	0,01%		0,00%
4	Deixar de apresentar cronograma de manutenção PREVENTIVA dos equipamentos, em 30 dias do início da vigência do contrato por item e por dia	1	0,01%		0,00%
5	Deixar de executar cronograma manutenção PREVENTIVA dos equipamentos, por item e por dia	2	0,02%		0,00%
6	Deixar de executar manutenção CORRETIVA dos equipamentos inoperantes, por item e por dia	2	0,02%		0,00%
7	Deixar de substituir, em 24h (vinte e quatro), os equipamentos que não apresentarem bom funcionamento e/ou desconforme com as especificações contidas no termo de referência e contrato; por item e por ocorrência;	3	0,03%		0,00%
8	Fornecer quantitativo de equipamentos e acessórios desconforme com o estabelecido no termo de referência.	4	0,05%		0,00%
9	Deixar de manter atendimento da central de monitoramento 24h (vinte e quatro) por dia, 07 (sete) dias por semana	5	0,08%		0,00%
10	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização, por serviço, por dia.	6	1,00%		0,00%
11	Deixar de substituir os equipamentos, câmeras, materiais ou sistemas que não apresentarem bom funcionamento e baixa qualidade no serviço executado; por item e por ocorrência	6	1,00%		0,00%
12	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, o serviço contratual, por dia	3	0,03%		0,00%
13	Descumprir qualquer dos itens do Contrato, não previsto nesta tabela, por item, por ocorrência	6	1,00%		0,00%
14	Deixa faltar equipamentos, câmeras, sistema e/ou materiais necessários à realização do serviço, por item e por dia	6	1,00%		0,00%
				Total apuração	0,00%

Nota: _____

competência: _____

FISCAL

FISCAL