



Governo do Estado do Rio De Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

ANEXO I

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação em percentual de desconto, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

Dos procedimentos

O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela Contratada.

Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

Constatando irregularidade, passível de notificação o Fiscal do Contrato deverá comunicar por escrito a infração apurada, contendo o dia e a hora do fato ocorrido estipulando prazo para resolução.

Ao final do mês, verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta, após atesto, os termos de notificação produzidos no período, o ANS, contendo a pontuação referente à prestação do serviço no período faturado e os demais documentos e os encaminhará



Governo do Estado do Rio De Janeiro
Secretaria de Estado de Saúde
Fundação Saúde

para abertura do processo de pagamento.

Do sistema de percentuais de desconto

HIPÓTESES DE DESCONTO (Avaliação mensal por veículo)				
Item	Descrição	Desc p/ dia	Dias de ocorrência	Percentual de desconto
A	Atrasar o início, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3,00%		0,00%
B	Manter veículo fora das especificações contratuais e/ou faltando equipamentos de saúde listados no TR.	0,40%		0,00%
C	Manter veículo sem a devida manutenção preventiva ou corretiva para a execução dos serviços.	0,80%		0,00%
D	Recusar-se a executar serviço solicitado pela Contratante, sem motivo justificado.	0,20%		0,00%
E	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	3,00%		0,00%
F	Não manter regularizada a documentação do veículo.	1,60%		0,00%
G	Deixar de substituir, no prazo máximo de 06 (seis) horas, o veículo que esteja indisponível, seja em razão de sinistros, revisão, reparos mecânicos, má conservação ou más condições de segurança.	3,00%		0,00%
H	Deixar de realizar revisão e manutenção corretiva simples como: troca de manete, furo de pneu, ajuste de relação, troca de bateria, no prazo máximo de 3 (três) horas.	3,00%		0,00%
I	Deixar de substituir o veículo que tenha ultrapassado 5 (cinco) anos de fabricação	1,60%		0,00%
J	Deixar de substituir equipamento de saúde do veículo quando constado defeito ou mau funcionamento	2,50%		0,00%
TOTAL DO VEÍCULO			0	0,00%

Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no Acordo de Níveis de Serviços - ANS serão objeto de glosa da fatura da empresa (do período correspondente ao descumprimento).

Poderá ser adotado pela fiscalização que os dados da fatura sejam encaminhados previamente para a análise da fiscalização de maneira que a fatura seja emitida já com o valor corrigido pelos efeitos do ANS.