



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

IMR

MODELO DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS
(ANEXO v-B, MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE
RESULTADO

(IMR), DA IN Nº 05, DE 26 DE MAIO DE 2017)

Acordo de níveis de serviços — ANS, e metodologia de avaliação 1.

Das disposições gerais:

1.1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Acordo de Níveis de Serviços — ANS de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN Nº 05, DE 26 DE MAIO DE 2017;

I .2. O Acordo de Níveis de Serviços contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato:

1.2.1 Indicador - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS;

I .3. O Indicador proposto implica em variável que está sob o controle da Administração e permite a mensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados;

1.4. A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos na tabela abaixo.

I .5. A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle (Tabela OI abaixo) dos serviços, conforme modelos constantes do ANEXO VIII-B abaixo.

I .6. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos distribuídos na GRA-GO/TO e demais Unidades, podendo, a seu critério, repeti-la em outro posto no caso de não atendimento da meta.

2. Da adequação do pagamento

2.1 Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Acordo os Fiscais determinarão a adequação do pagamento à Contratada, aplicados os descontos previstos conforme tabela abaixo, exceto quando a CONTRATANTE não tenha concorrido para a causa ou que esta sobrevenha de fato comprovadamente alheio ao controle da CONTRATADA.

2.2 Não será necessária abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

2.3 Além da adequação dos descontos previstos neste Acordo poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no instrumento convocatório.

2.4. O resultado da avaliação mensal do indicador será entregue ao preposto da contratada até 05^o dia útil subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados;

2.5. Os pagamentos por parte da contratante serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Níveis de Serviços — ANS estabelecido.

2.6. Em razão do curto prazo na seleção do fornecedor e início de contrato, o IMR constará pontos que serão válidos apenas a partir do segundo ou terceiro mês da prestação dos serviços. Tal medida não será realizada em verbas de natureza trabalhista, como salário, auxílio transporte e demais contribuições e benefícios previstos.

3. DOS INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS:

INDICADORES DE AFERIÇÃO DOS SERVIÇOS	
Nº 01 - EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento dos serviços terceirizados nas dependências da Contratante e de suas Unidades Usuárias, conforme o Termo de Referência, verificando a execução integral e qualidade dos serviços.
Meta a cumprir	Diariamente 100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Avaliação direta do Fiscal (Gestor) por meio de planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

Forma de acompanhamento	Inspeção visual da execução dos serviços especificados e avaliações da tabela OI do <u>Anexo 1-B</u> do Termo de Referência, por parte da Fiscalização do Contrato e de seus Auxiliares, que registrarão em formulário próprio sempre que as obrigações contratuais não corresponderem a 100% do ajustado, conforme perspectiva da Administração com posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Diária
Mecanismo de Cálculo	Pontuação das incidências de falhas na execução do Contrato para verificação do percentual (%) de serviços adequados, executados dentro do mês de referência.

Início de Vigência	Juntamente com a vigência do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	1) Até 14 pontos: recebimento de 100% dos serviços contratados; 2) De 15 a 29 pontos: recebimento de 96% dos serviços contratados; 3) De 30 a 39 pontos: recebimento de 94% dos serviços contratados;



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

	<p>4) De 40 a 45 pontos: recebimento de 91 % dos serviços contratados;</p> <p>5) De 46 a 50 pontos: recebimento de 88% dos serviços contratados;</p> <p>6) De 51 a 55 pontos: recebimento de 83% dos serviços contratados;</p> <p>7) De 56 a 60 pontos: recebimento de 80% dos serviços contratados;</p> <p>8) De 51 a 55 pontos: recebimento de 76% dos serviços contratados;</p> <p>9) De 56 a 60 pontos: recebimento de 74 % dos serviços contratados.</p>
Sanções	<p>De 61 a 65 pontos: Recebimento de 72% dos serviços contratados e multa de 3% sobre o valor mensal;</p> <p>Acima de 65 pontos: Recebimento de 70% dos serviços, multa de 5 % sobre o valor mensal e possibilidade de rescisão contratual.</p>
Observações	<p>Para ajuste de pagamento não será necessária à abertura de processo administrativo. Para aplicação das multas acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório, sendo que, nestes casos, a administração poderá rescindir o contrato, em caso de reincidência na aplicação de multa.</p>

ANEXO VII-B -

FICHA DE INSPEÇÃO DOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

FICHA DE INSPEÇÃO DOS <u>SERVICOS</u> TERCEIRIZADOS		
UNIDADE:		DATA DA INSPEÇÃO: __/__/__
PROCESSO:	CONTRATO:	MÊS/ANO:
EMPRESA:		CNPJ:
FISCAL DO CONTRATO:		MAT CULA SIAPE:



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

Quantidade de POSTOS		Locais dos Serviços (órgão e seu endereço)		
TABELA 1				
NO	DESCRI AO DA INFRA Ao	INCIDÊNCIA	PONTOS	APURAÇÃO
	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço de interesse do CONTRATANTE.	Por dia, a cada 3 (três) ocorrências, no mês calendário. Válido a partir do segundo mês da prestação dos serviços.	2	
2	Suspender ou interromper o serviço em determinado posto. Salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, devidamente justificado e aceito elo Contratante	Por ocorrência	2	
3	Manter empregado sem os requisitos exigidos para a execução dos serviços contratados.	A cada 2 dias, limitado a 20 pontos/mês.	5	
DEIXAR DE ...				
4	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal que preste serviço nas dependências do CONTRATANTE.	Por dia, limitado a 5 pontos/mês.	1	
5	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades.	A cada período de 3 dias úteis	5	
6	Efetuar o pagamento de salários aos empregados abrangidos na execução contratual.	Por dia de atraso	1 ^o dia 5, demais 3	
7	Efetuar o pagamento de seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à	Por dia de atraso	2	
	execução do contrato, nos termos da Legislação.			



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

8	Fornecer auxílio alimentação ou refeição, e vales-transportes, em dia a seus empregados	Por dia	3 (caso seja somente um dos benefícios atrasado, será 1,5)	
9	Comunicar, formalmente, ao Fiscal do Contrato, com antecedência de 03 dias úteis, a contratação ou demissão de empregado.	Por ocorrência	2	
10	Apresentar à Fiscalização do Contrato, sempre que solicitado, os diplomas, certificados, controles de frequência, atestados, comprovantes e carteiras profissionais, bem como quaisquer outros documentos que digam respeito a seus empregados, ou que, de alguma forma, tenham relação com o objeto do contrato e/ou com a prestação dos serviços contratados.	A cada período de 05 dias úteis, a contar da solicitação	5	
11	Fornecer para os empregados, mediante recibo, os uniformes — nas características, quantidades e periodicidade detalhadas no Termo de Referência, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da contratação. Os recibos devem ser entregues ao Fiscal do contrato.	A cada período de 05 dias úteis, a contar da Solicitação. Válido a partir do segundo da prestação dos serviços.	4	
12	Descontar, indevidamente, do salário dos seus empregados o custo do uniforme, calçado ou equipamento de proteção individual	Por empregado	3	
13	Fornecer ou substituir o uniforme dos funcionários no prazo avençado para troca	A cada período de 05 dias úteis, a contar da solicitação . Válido a partir do segundo mês da prestação dos serviços.	5	



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

14	Fornecer e manter atualizada relação nominal dos empregados, indicando nome completo, função, número de identidade e CPF, endereço e telefones, número de celular, horário, local de trabalho e ramal.	A cada período de 05 dias úteis, a contar da solicitação	5	
15	Fornece informação pífida de serviço ou substituição de material	Por ocorrência	2	
16	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes	Por ocorrência	10	



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

17	Utilizar as dependências da Contratante para fins diversos do objeto do contrato	Por ocorrência	7	
18	Retirar funcionários do serviço durante o expediente sem a Autorização prévia da Contratante	Por empregado e por dia	3	
19	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária	Por ocorrência e por dia	2	
20	Providenciar treinamento para seus funcionários, conforme previsto no contrato	A cada período de 05 dias úteis, a contar da solicitação	5	
21	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de inspeção, e na reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador	Por item e por ocorrência	5	
22	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato	Por ocorrência, Válido a partir do segundo mês da prestação dos serviços.	3	

SOMATÓRIO DE PONTOS APURADOS

Avaliações e Serviços (Tabela OI) (A)	Quantidade de avaliações (B)	Soma de PONTOS das avaliações e serviços inadequados ou não realizados (C)	Porcentagem equivalente ao serviço realizado Conforme Tabela
Serviços Terceirizados	22		

- (A) Todos os Serviços/Tarefas a serem executados pela Contratada mensalmente e de forma adequada à expectativa da Administração, assim como a avaliação dos terceirizados.
- (B) A quantidade de avaliações dos serviços discriminados na Tabela OI do ANEXO VIII-B.
- (C) Somatório das avaliações dos serviços inadequados e efetivamente não realizados, especificados na Tabela OI do Anexo VIII-B, que deverá ser preenchida por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato.



MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS
Secretaria de Serviços Compartilhados
Superintendência Regional de Administração nos Estados de Goiás e Tocantins
Serviço de Administração e Logística
Seção de Licitações e Contratos

(D) Conforme Faixas de ajuste no pagamento.	
Assinatura e Carimbo — Fiscal do Contrato	Assinatura e Carimbo — Preposto Contratada