



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

Para cada classe de irregularidade, corresponderá uma glosa com os respectivos percentuais, de acordo com a tabela abaixo:

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS
(RLC/CMB arts. 41 a 43)**

**Classificação
Irregularidades Leves**

	Descrição
L1	Conduta inadequada de empregados, portando-se de maneira inconveniente ou incompatível com as atribuições (ex. Assédio moral e sexual, dormir em local de trabalho), com uniforme inadequado ou sem identificação. Por ocorrência.
L2	Descumprimento de horários de entrada e saída do local de trabalho e de horário de almoço. Por ocorrência.
L3	Não execução de serviços por ausência de materiais de consumo ou peças acessórias. Por ocorrência.
L4	Execução de serviços sem o recolhimento de resíduos e limpeza da área executada após a conclusão. Por ocorrência.
L5	Equipamento ou ferramenta ausente, inoperante, fora de condições seguras de utilização ou em desacordo com as especificações exigidas. Por ocorrência e por dia.
L6	Não atendimento às orientações do gestor quanto a prazos, execução das atividades ou a execução de serviços sem expressa anuência do gestor. Por ocorrência.
L7	Empregados desempenhando atividades sem EPI obrigatório ou portando EPI em condições inadequadas de utilização. Por ocorrência.



Irregularidades Médias

M1	Empregado em desempenho de função específica em desconformidade com as exigências legais quanto a realização de treinamentos e pré-qualificações. Por Ocorrência (Fica configurada nova ocorrência caso a situação não seja regularizada em até 15 dias após a notificação).
M2	Realização de atividade de risco sem a emissão de PT (Permissão de Trabalho), PET (Permissão de Entrada em Espaços Confinados) ou documentação similar de caráter legal e obrigatória. Por emprego e por ocorrência.
M3	Descarte de resíduos de forma inadequada, não respeitando características como tipo de material e acondicionamento ou em desacordo com a política interna da CMB. Por ocorrência. Irregularidades Graves.

Irregularidades Graves

G1	Não execução de atividades dentro da periodicidade prevista em contrato. Por ocorrência.
G2	Não atendimento aos prazos para entrega de materiais sob demanda previstos neste termo de referência. Por ocorrência. (Fica configurada nova ocorrência o caso de não atendimento ao novo prazo para regularização da situação).

Classe de Irregularidade Glosa

Para cada irregularidade Leve 0,2% do valor da fatura mensal de serviço.
Para cada irregularidade Média 0,5% do valor da fatura mensal de serviço.
Para cada irregularidade Grave 1,0% do valor da fatura mensal de serviço