

 TELEBRAS	ANEXO 3 TLB-REF-2025/00138 Acordo de Níveis de Serviço - ANS CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RECEPÇÃO PARA A SEDE DA TELEBRAS	2025/2200-TB
		Data: 11/12/2025

Indicador	
Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no ANS	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Prestar os serviços de Recepção nas instalações da sede da Telebras nos níveis de qualidade satisfatórios;
Meta a cumprir	Cumprir 100% dos serviços executados;
Instrumento de medição	Fatores de Avaliação (Tabela - Fatores de Avaliação);
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle;
Periodicidade da avaliação	Mensal;
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou a glosa, pelo não atingimento;
Início de vigência	Início da prestação dos serviços;
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 3 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura; 4 a 6 ocorrências = 95%da meta = recebimento de 95% da fatura; 7 a 9 ocorrências = 90%da meta = recebimento de 90% da fatura; 10 a 12 ocorrências = 85% da meta = recebimento 85% da fatura;
Sanção	A existência de mais de 13 (treze) ocorrências, inclusive, caracterizar-se-á inexecução parcial do objeto do Contrato. Nesse caso, será aplicada a faixa de ajuste de pagamento de 10 a 12 ocorrências, acrescida das sanções previstas no Termo de Referência;
Observações	O acompanhamento da execução do objeto é diário;



 TELEBRAS	ANEXO 3 TLB-REF-2025/00138 Acordo de Níveis de Serviço - ANS CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RECEPÇÃO PARA A SEDE DA TELEBRAS	2025/2200-TB
		Data: 11/12/2025

	• A quantidade de falhas registradas corresponderá ao somatório de eventos observados, ainda que num mesmo dia; • A cada falha, a equipe de fiscalização notificará a contratada, fixando prazo para correção e fazendo o devido registro; • Se a falha não for corrigida no prazo estabelecido, será contabilizada como nova falha. Cada falha listada na Tabela abaixo será admitida um máximo de vezes dentro do mês, antes de ser registrada como ocorrência. • Atingido o máximo de falhas admitido no mês, será registrada a ocorrência, que implicará no percentual de atingimento da meta, conforme Faixas de Ajuste no Pagamento.
--	---

Avaliação mensal				
Item	Descrição da falha	Qtd. de falhas admitidas (Q)	Qtd. de falhas registradas no mês (F)	Nº de Ocorrências* (B=F/Q)
1	Falta de pontualidade	2		
2	Inassiduidade	2		
3	Não usar crachá, usar uniforme incompleto ou uniforme excessivamente danificado ou sujo.	2		
4	Não providenciar tempestiva substituição de qualquer ausência de postos de serviço	2		



 TELEBRAS	ANEXO 3 TLB-REF-2025/00138 Acordo de Níveis de Serviço - ANS CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RECEPÇÃO PARA A SEDE DA TELEBRAS	2025/2200-TB
		Data: 11/12/2025

5	Substituir funcionários que compõem o quadro fixo de colaboradores sem anuência da contratante	2		
6	Deixar de 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.	2		
7	Não prestar ou prestar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigidas para o pagamento dos serviços.	2		
8	Não executar serviço determinado pela equipe de fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal.	2		
9	Manter funcionário sem qualificação necessária para execução do serviço.	2		
10	Deixar de manter o ambiente da recepção organizado e com boa aparência	2		
11	Deixar de proceder com a identificação de pessoas que transitam pelas dependências da Telebras	2		
12	Não comunicar imediatamente à Contratante, bem como ao responsável	2		



 TELEBRAS	ANEXO 3 TLB-REF-2025/00138 Acordo de Níveis de Serviço - ANS CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RECEPÇÃO PARA A SEDE DA TELEBRAS	2025/2200-TB
		Data: 11/12/2025

	pelo Posto, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, e que possa vir a representar risco à segurança da Contratante para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.			
13	Permitir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, e qualquer tipo de atividade comercial junto ao Posto e mediações sem a devida e prévia autorização pela Contratante e que implique ou ofereça risco à segurança dos serviços e das instalações.	2		
14	Deixar de Manter atualizado o registro de visitantes organizado e atualizado	2		
15	Permitir que ocorra a aglomeração de pessoas junto ao Posto.	2		
16	Utilizar registro de ponto manual dos colaboradores alocados na Telebras.	2		
17	Não executar serviço determinado pela equipe de fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal	2		
18	Não atender ou responder tempestivamente as comunicações telefônicas ou por e-mail da equipe de fiscalização do contrato.	2		

*** O total de ocorrências será considerado em números inteiros, desconsiderada a parte decimal.**



 TELEBRAS	ANEXO 3 TLB-REF-2025/00138 Acordo de Níveis de Serviço - ANS CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE RECEPÇÃO PARA A SEDE DA TELEBRAS	2025/2200-TB
		Data: 11/12/2025

Ajuste no Pagamento

VALOR DO CONTRATO MENSAL		R\$	
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS			
NÚMERO DE OCORRÊNCIAS	Marcar o número de ocorrências com um X	Faixa de ajuste no pagamento	VALOR A RECEBER PELA EMPRESA (R\$)
0 a 3		100% da meta = recebimento de 100% da fatura	
4 a 6		95%da meta = recebimento de 95% da fatura;	
7 a 9		90%da meta = recebimento de 90% da fatura	
10 a 12		85% da meta = recebimento 85% da fatura;	
Acima de 13		caracterizar-se-á inexecução parcial do objeto do Contrato. Nesse caso, será aplicada a faixa de ajuste de pagamento de 10 a 12 ocorrências, acrescida das sanções previstas no Termo de Referência.	

