
 <b>TELEBRAS</b>	<b>ANEXO 2 TLB-REF-2026/00042</b>	<b>2026/2200</b>
	<b>Acordo de Níveis de Serviço - ANS</b>  <b>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COPEIRAGEM E GARÇONARIA, COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE COPA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA TELEBRAS</b>	<b>Data:</b>  <b>06/04/2026</b>

<b>Indicador</b>	
<b>Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no ANS</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Prestar os serviços de Copeiragem e Garçonaria nas instalações da sede da Telebras nos níveis de qualidade satisfatórios;
Meta a cumprir	Cumprir 100% dos serviços executados e dos materiais recebidos, adequados ao uso e à perspectiva da Telebras;
Instrumento de medição	Planilhas de controle dos serviços executados, dos materiais fornecidos, dos equipamentos em funcionamento e dos utensílios em uso;
Forma de acompanhamento	A equipe de fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, conforme perspectiva da Telebras 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O acompanhamento da execução do objeto é diário;</li> <li>• A quantidade de falhas registradas corresponderá ao somatório de eventos observados, ainda que num mesmo dia;</li> <li>• A cada falha, a equipe de fiscalização notificará a contratada, fixando prazo para correção e fazendo o devido registro;</li> <li>• 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.</li> </ul>




 <b>TELEBRAS</b>	<b>ANEXO 2 TLB-REF-2026/00042</b>  <b>Acordo de Níveis de Serviço - ANS</b>  <b>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COPEIRAGEM E GARÇONARIA, COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE COPA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA TELEBRAS</b>	2026/2200
		<b>Data:</b>  06/04/2026

	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>No caso do item 2, a Telebras realizará glosa no faturamento considerando o somatório do número de ocorrências registradas e de prestadores de serviços não substituídos durante o mês (valor correspondente ao dia não trabalhado).</li> </ul>
--	--


Item	Descrição da falha	Qtd. de falhas admitidas	Qtd. de falhas registradas (ocorrência) no mês
1	Funcionário usar uniforme incompleto ou uniforme excessivamente danificado ou sujo	2	
2	Não providenciar tempestiva substituição de qualquer ausência de postos de serviço	1	
3	Substituir funcionários que compõem o quadro fixo de colaboradores sem anuência da Contratante	1	
4	Não fornecer material, equipamento ou utensílio nos prazos estabelecidos pela fiscalização contratual ou fornecer em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência, ou não substituir quando necessário	1	
5	Fornecer materiais de consumo fora do prazo, em quantidade ou especificações em desacordo com o estabelecido no Termo de Referência	1	
6	Não manter devidamente limpos e organizados os utensílios de uso diário e o ambiente das copas (copos, xícaras, gavetas, armários etc.)	2	



 <b>TELEBRAS</b>	<b>ANEXO 2 TLB-REF-2026/00042</b>	<b>2026/2200</b>
	<b>Acordo de Níveis de Serviço - ANS</b>  <b>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COPEIRAGEM E GARÇONARIA, COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE COPA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA TELEBRAS</b>	<b>Data:</b>  <b>06/04/2026</b>

<b>7</b>	Não preparar ou não servir café e água nos horários estabelecidos pela Telebras, sem motivo justificado	<b>1</b>	
<b>8</b>	Não disponibilizar garrafas de café, água para chá, açúcar, adoçante ou mexedor nos pontos de distribuição estabelecidos	<b>2</b>	
<b>9</b>	Não manter limpos geladeira, frigobar, micro-ondas e demais equipamentos de copa, localizados nas copas ou em outras salas	<b>2</b>	
<b>10</b>	Não recolher os utensílios de copa utilizados para servir café e água aos colaboradores da Telebras	<b>2</b>	
<b>11</b>	Não observar outras rotinas atinentes ao serviço, determinadas pela fiscalização	<b>2</b>	
<b>12</b>	Manter em uso equipamentos danificados ou em condições precárias de uso, especialmente os que possam causar danos aos usuários (xícaras, copos e outros)	<b>1</b>	
<b>13</b>	Receber avaliação negativa dos usuários quanto à execução dos serviços ou receber reclamação formalizada quanto às falhas relevantes na execução do objeto, sujeitas à avaliação do Gestor	<b>1</b>	
<b>14</b>	Não substituir utensílios e equipamentos danificados ou em condições precárias de uso (máquinas de café, garrafas, xícaras, copos e outros) nos prazos estabelecidos pela fiscalização contratual	<b>1</b>	
<b>15</b>	Não executar serviço determinado pela equipe de fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal	<b>1</b>	
<b>16</b>	Utilizar registro de ponto manual dos colaboradores alocados na Telebras.	<b>2</b>	
<b>17</b>	Não atender ou não responder tempestivamente as comunicações	<b>1</b>	



 <b>TELEBRAS</b>	<b>ANEXO 2 TLB-REF-2026/00042</b>	<b>2026/2200</b>
	<b>Acordo de Níveis de Serviço - ANS</b>  <b>CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COPEIRAGEM E GARÇONARIA, COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS DE COPA, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA TELEBRAS</b>	<b>Data:</b>  <b>06/04/2026</b>

	telefônicas ou por e-mail da equipe de fiscalização do contrato.		
--	---	--	--

