

Anexo I-A

Acordo de Nível de Serviço - ANS e Metodologia de Avaliação

O Acordo de Nível de Serviços é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

A Contratada obriga-se a aceitar a aferição dos serviços, conforme definição dos indicadores e descontos previstos neste Acordo.

O não cumprimento reiterado deste Acordo poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

A aferição dos serviços será realizada sempre até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob a responsabilidade do Fiscal do Contrato.

Verificado o não cumprimento integral das obrigações estabelecidas neste Acordo, o Fiscal determinará a adequação do pagamento à Contratada, aplicados os descontos previstos.

Não será necessário a abertura de processo administrativo para adequação do pagamento.

Além da adequação dos descontos previstos neste Acordo, poderão ser aplicadas, independentemente, as demais penalidades previstas no Edital e Contrato, tais como multa, impedimento de licitar e contratar entre outros, garantidos a ampla defesa e contraditório.

Cumprimento de obrigações contratuais	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a segurança patrimonial e pessoal nas dependências da UDESC.
Meta a cumprir	Obrigações contratuais cumpridas.
Instrumento de medição	Avaliação direta do Fiscal por meio de notificação escrita.
Forma de acompanhamento	Vistoria nos Postos de Serviços.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas (Tabela 1).
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço.
Sanções	1) Multa conforme a soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas no mesmo mês, até o limite de 20%. 2) A reincidência de multa no percentual de 20% do valor da fatura mensal na mesma vigência do

	contrato implicará sua rescisão, sem prejuízo de outras multas previstas no Edital, no Contrato e na Legislação.
Observações	Na notificação deverá constar o nº do item do indicador de avaliação infringido (Tabela 02) e a assinatura do supervisor da empresa.

Tabela 01	
GRAU	PENALIDADE – DESCONTO SOBRE A FATURA MENSAL
01	0,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
02	0,4% por dia sobre o valor mensal do contrato
03	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
04	1,6% por dia sobre o valor mensal do contrato
05	3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
06	4,0% por dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 02		
ITEM	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO	GRAU
01	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	06
02	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais, por dia;	05
03	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
04	Permitir a presença de empregado sem uniforme, com uniforme manchado, sujo, mal apresentado ou sem crachá de identificação, por empregado e por ocorrência;	01
05	Recusar-se a executar serviços determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
06	Deixar de zelar pelas instalações da UDESC, por posto e por dia;	03
07	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por empregado e por dia;	01
08	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do Órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
09	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades, por funcionário e por dia;	01
10	Deixar de entregar os comprovantes dos salários, vales transporte ou alimentação nas datas avençadas, por ocorrência e por dia;	01
11	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos, por funcionário e por dia;	04
12	Deixar de fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), quando exigido em Lei ou convenção, aos seus funcionários e de impor penalidades àqueles que se negarem a usá-los, por empregado e por ocorrência;	02
13	Deixar de fornecer os uniformes e seus complementos, para cada categoria, conforme determina a Convenção Coletiva de Trabalho, por funcionário e por ocorrência;	02

14	Deixar de efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem assim quaisquer despesas diretas ou indiretas relacionadas à execução deste contrato, por dia e por ocorrência;	05
15	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência;	01
16	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	02