



ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. Relação de Ocorrências Diárias.

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

1.4 É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

2 . Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de MANUTENÇÃO PREDIAL.

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/ _____

Total de Ocorrências:

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários; inobservância do uso de crachá de identificação.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem num mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

OCORRÊNCIA 2: Inobservância da utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), previstos na NR-06	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato	
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá a um número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 3: Não observância pela contratada da quantidade de equipamento e/ou ferramentas necessárias à adequada execução dos serviços, bem como a não disponibilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), previstos na NR-6.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material ou utensílio indisponível.	
OBSERVAÇÃO: A falta de cada material e/ou ferramenta específica (escada, andaime, multímetro, jogo de chave de fenda, dentre outros descritos no do Termo de Referência) será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrência na mesma data. A ocorrência pela não entrega do equipamento/ferramenta conforme o Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 4: Falta de Zelo pelas máquinas, equipamentos, ferramentas, materiais, mobiliários e instalações do TRE/MS, durante à execução dos serviço, ocasionados pelo mau uso, que possam acarretar prejuízos ao patrimônio deste Tribunal.	
Aferição: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará qual foi o material/equipamento que houve a falta de zelo	
OBSERVAÇÃO: Os registros serão individuais, ou seja, a cada material, ferramenta, máquina ou equipamento corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



OCORRÊNCIA 5: Inobservância do tempo máximo de 15 minutos para o atendimento às solicitações às solicitações de serviço recebidas, sempre que houver oficiais ociosos ou executar os serviços em prazo excessivamente moroso, sem justificativa plausível.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal de contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tiver verificado.	
OBSERVAÇÃO: A comunicação do fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 6: Resultado ineficiente dos serviços de manutenção, reparos ou serviços mal executados. Refazer os mesmos serviços por mais de duas vezes, estando esses relacionamentos a fatores como: imperícia, falta de atenção, emprego errado do material.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizado a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



OCORRÊNCIA 7: Deixar de comunicar a fiscalização, com antecedência (não ultrapassar o prazo de 2 dias úteis), a relação e quantidade dos materiais e equipamentos necessários para a realização dos serviços solicitados através do software de gerenciamento, cujo prazo será contado a partir da abertura do pedido no sistema.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material ou equipamento faltante, lavando em conta cada chamado aberto.	
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, ou seja, cada serviço não realizado por causa de falta de ferramenta ou do material adequado, que não foi objeto de comunicação com antecedência para a fiscalização providenciar, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 8: Deixar de executar ou de refazer o serviço de acordo com as descrições contratuais ou conforme determinação da Fiscalização ou dos servidores da Seção de Manutenção Predial, Assessoria de Obras e Projetos, Coordenador de Serviços Gerais e Secretário de Administração e Finanças.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 9: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	
AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá Requerer a substituição do empregado.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



OCORRÊNCIA 10: Deixar instalações desorganizadas, não arrumando e estocando incorretamente os materiais e ferramentas utilizadas, ou deixar de recolher restos de materiais substituídos.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

OBSERVAÇÃO: Os registros os falhas serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 11: Deixar de cumprir o cronograma de serviços previstos e acobertados pelo contrato, tais como as rotinas de manutenção preventiva ou; recusar a executar serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado ou sob alegação de que o serviço não é de sua responsabilidade contratual sem a devida comunicação e análise do fato pela fiscalização.

AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências terão por base a conferência pelo fiscal do contrato considerando-se os serviços a serem prestados e as periodicidades previstas no Termo de Referência. A empresa deverá justificar imediatamente a razão da causa. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 12: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.

AFERIÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

OCORRÊNCIA 13: Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.

AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de um dia útil.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 14: Deixar de apresentar profissional qualificado para a execução de serviço previsto no termo de referência, que exija técnica ou procedimento que extrapole os conhecimentos técnicos dos oficiais de manutenção alocados neste TRE/MS

AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão para cada tipo de serviço e para cada dia de atraso.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão do tipo de serviço, ou seja, a cada fato ocorrido correspondência uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data e por dia atraso.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 15: Deixar de apresentar os relatórios ou de preencher as ordens de serviço, conforme definido pela fiscalização ou deixar de atualizar, semanalmente, os registros de andamento, dados técnicos, fechamento, alimentação geral do software de gerenciamento de serviços.

AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências terão por base relatório para cada chamado aberto pelo sistema.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada relatório/ordem de serviço não apresentado ou preenchido corretamente, corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética



3. Instruções:

3.1. Preencher cada um dos 15 (quinze) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

4.1. Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

5. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Total de Ocorrências															
Tolerância (-)	3	1	2	3	2	2	1	1	0	2	2	1	0	0	1
Excesso de Ocorrências:															
Peso	6	8	8	6	6	10	6	8	10	6	10	6	10	10	6
Fator de Aceitação															



EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for menor ou igual a 5).

Faixa 02 – Fator de Aceitação 0: 99,5% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior que 5)

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços.

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços.

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços.

Faixa 06 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

5.1. Instruções para aplicação desta tabela:

5.1.1. As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o gestor preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 15 (quinze) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

5.1.2. Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 15 (quinze) colunas. A seguir, do valor totalizado por cada coluna de verificação qualitativa será **deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **EXCESSO DE OCORRÊNCIAS**, por ocorrência;

5.1.3. Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será **multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna**, obtendo-se, pois, o **NÚMERO CORRIGIDO** por tipo de apontamento [cada um dos 15 (quinze) itens]. Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

5.1.4. Ao final, será **somada toda a linha com os números corrigidos**, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO**;

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);



5.1.5. Deverá ser efetivado o desconto proporcional a 99,5% do preço, mesmo quando o Total Geral resultar em um Fator de Aceitação igual a 'ZERO', quando o Somatório de Ocorrências for superior a 5 (cinco).

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

6.1. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Seção de Gestão de Contratos Administrativos deste Tribunal.

6.2. O Fiscal Supervisor deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

6.3. A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo Fiscal Supervisor com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - **Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação).**