



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA
SECRETARIA ADMINISTRATIVA**

ANEXO III – ANS - Acordo de Nível de Serviços

O presente documento visa estabelecer um Acordo de Nível de Serviço entre a Justiça Federal de Primeiro Grau na Paraíba e a empresa contratada, referente à qualidade na execução dos serviços de **Manutenção Predial**, conforme o Termo de Referência gerador do contrato.

1. OBJETIVO

1.1. Instituir uma estrutura de gerenciamento da qualidade dos serviços de manutenção em rede elétrica, manutenção dos sistemas de água e esgoto, marcenaria/carpintaria, Pedreiro e Pintura a serem executados no Edifício Sede da Justiça Federal de Primeiro Grau na Paraíba em João Pessoa, através do acompanhamento e da avaliação periódicas dos serviços prestados pela empresa contratada, visando garantir um nível mínimo de qualidade na prestação de tais serviços e, sobretudo, a satisfação e o bem-estar dos usuários destas instalações.

2. DEFINIÇÕES

2.1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO – são índices associados às atividades específicas dos diversos processos de execução dos serviços avaliados, que fornecem as informações primárias necessárias para medir a eficácia e eficiência alcançada pelos esforços realizados pela contratada na prestação dos serviços.

2.2. FATOR DE QUALIDADE – é o índice que representa numericamente a avaliação final da qualidade dos serviços prestados no período.

2.3. FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO – é o esquema de penalidades e compensações aplicado ao valor contratado, em face do fator de qualidade aferido durante a execução dos serviços.

2.4. MECANISMO DE CÁLCULO – é a metodologia de levantamento do fator de qualidade dos serviços, observados os diversos indicadores de nível de serviços.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA

3. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

3.1. Classes e Indicadores

3.1.1. Os indicadores de nível de serviços serão divididos em classes para melhor identificação e controle, conforme segue abaixo:

CLASSE	INDICADOR	DEFINIÇÃO
Serviços contratados	Realização dos serviços	É o indicador que avaliará a efetiva realização dos serviços solicitados, sejam <u>habituais</u> ou <u>eventuais</u> (programados/Urgentes).
	Tempestividade na execução dos serviços	É o indicador que avaliará a pronta conclusão dos serviços solicitados, em termos de tempo gasto durante a realização dos serviços.

3.2. Conteúdo dos indicadores

3.2.1. Para cada indicador de nível de serviço será especificado:

- a) Classe do indicador;
- b) Meta a cumprir;
- c) Frequência da medição;
- d) Mecanismo de cálculo;
- e) Faixa de ajuste de pagamento; e,
- f) Sanções.

4. MEDIÇÃO E VERIFICAÇÃO DOS INDICADORES - DETALHAMENTO

A) Serviço EVENTUAL

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO	CONTROLE	NOTAS
Trimestral	Plano de Manutenção Predial ou projeto emitido pelo fiscal do contrato.	Nota: Por espécie de serviços executados, após conclusão dos serviços: <ul style="list-style-type: none">• Nota=100 - quando forem realizados TODOS os serviços solicitados, na primeira visita ou intervenção;• Nota=95 - quando não forem realizados até dois serviços eventuais, tipo programados/previstos solicitados pela Fiscalização, devidamente justificado e aceito pela Fiscalização;



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA

		<ul style="list-style-type: none">• Nota=90 - quando não forem realizados três ou mais serviços eventuais, tipo programados/previstos solicitados, ressalvado motivo justo e aceito pela Fiscalização;• Nota=85 - quando não for realizado três ou mais serviços eventuais solicitados, e pelo menos um deles for do tipo urgente, ressalvado motivo justo e aceito;• Nota=80 - quando não for realizado três ou mais serviços eventuais solicitados, e mais de um deles for do tipo urgente, ressalvado motivo justo e aceito.
--	--	---

FREQÜÊNCIA DE MEDIÇÃO	CONTROLE	NOTAS
Trimestral	Plano de Manutenção Predial ou projeto emitido pelo fiscal do contrato.	<p>Nota: Por espécie de serviços executados, após conclusão dos serviços:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nota=100 - quando houver efetivo cumprimento do prazo fixado na O.S para a conclusão dos serviços;• Nota=95 – quando, em até três situações, houver o descumprimento do prazo limite fixado para os serviços eventuais, tipo programado/previsto, aferido por meio da OS;• Nota=90 – quando, em mais de três situações, houver o descumprimento do prazo limite fixado para os serviços eventuais, tipo programado/previsto, aferido por meio da OS;• Nota=85 – quando, em até três situações, além do descumprimento dos prazos fixados para os serviços do tipo programados/previstos, houver pelo menos um descumprimento de prazos limites fixados para os serviços eventuais, tipo Urgentes, aferido por meio da OS;• Nota=80 – quando, em mais de três situações, além do descumprimento dos prazos fixados quanto aos serviços tipo programados/previstos, houver, pelo menos um, descumprimento de prazos limites fixados quanto aos serviços eventuais, tipo Urgentes, aferido por meio da OS.



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA

B) Serviço HABITUAL

CLASSE: Serviços Contratados.		INDICADOR: 1 - EFETIVIDADE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELO TERCEIRIZADO E DA SUPERVISÃO
FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO	CONTROLE	PONTUAÇÃO
Trimestral	Registro em Planilha de Controle de Qualidade do Serviço (Apêndice I), levada a efeito pelo fiscal do contrato, segundo estratégia de fiscalização definida pelo Contratante, no intuito de garantir o elemento surpresa da fiscalização.	Para cada evento registrado (descumprimento de serviço ou obrigações constante do Termo de Referência e/ou Contrato), no período de avaliação, será atribuído 01 (um) ponto . I. Por evento entenda-se o descumprimento dos serviços e/ou obrigações registradas no Termo de Referência e/ou Contrato por parte dos terceirizados e do preposto da contratada, aferido mediante visita do fiscal ao posto de trabalho, com a ciência do preposto na planilha de Controle de Qualidade do Serviço (Apêndice I).

5. METAS

5.1. As metas são os índices mínimos de realização dos serviços, acordados entre a contratante e a contratada, referentes à realização das atividades inerentes ao contrato a ser assinado.

CLASSE	INDICADOR	METAS
Realização dos serviços	Realização de serviços.	95
	Tempestividade na execução dos serviços	95

6. METODOLOGIA DE CÁLCULOS DO FATOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO

6.1.1. A avaliação dos serviços, objeto do presente Termo de Referência, será realizada através da **nota final** do acordo de nível de serviço realizado entre as partes, a qual será calculada da seguinte forma:

6.1.2. Inicialmente será realizada a **média dos índices obtidos** em cada indicador de nível de serviço, por Ordem de serviço.

6.1.3. O cálculo da nota final do indicador do serviço será realizado conforme fórmula abaixo:

a) Serviço Eventual

$$IND = (IND^1 + IND^2) / 2$$

Sendo:



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA**

- ✓ **IND** = Nota do INDICADOR PARA AJUSTE DE PAGAMENTO DE QUALIDADE dos serviços;
- ✓ **IND¹** = Indicador 1 de Nível de Serviço – Realização dos serviços;
- ✓ **IND²** = Indicador 2 de Nível de Serviço – Tempestividade na execução dos serviços.

6.2.A nota final deve ser criticada de acordo com fatores imprevistos existentes, devidamente justificados, antes da aplicação do fator de ajuste de pagamento conforme as metas acordadas.

7. FATOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO DE QUALIDADE DO ANS

7.1.Após o cálculo final do INDICADOR PARA AJUSTE DE PAGAMENTO DE QUALIDADE dos serviços, o fator de ajuste de pagamento deverá ser obtido, aplicando-se as seguintes FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO:

Faixa I: $IND \geq 95 \rightarrow VS = VO_s * 1$

Faixa II: $80 \leq IND < 95 \rightarrow VS = VO_s * IND/100$

Faixa III: $IND < 80 \rightarrow VS = VO_s * 0,8$

Sendo:

- **IND** = Nota do INDICADOR PARA AJUSTE DE PAGAMENTO DE QUALIDADE dos serviços;
- **VS** = Valor do serviço em R\$;
- **VO_s** = Valor da Ordem de Serviço, conforme planilha de preços contratual.

7.2.Quando o fator de qualidade (IND) variar de **95 a 100 não haverá desconto** na fatura mensal referente aos serviços prestados pela contratada.

7.3.Quando o fator de qualidade (IND) variar entre **80 a 95** seguirá a **regra geral** constante do item 7.2 deste documento.



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA**

7.4.A obtenção de fator de qualidade inferior a 80, além da aplicação do fator de ajuste de pagamento previsto, ensejará as seguintes sanções:

- a) **1ª Ocorrência** → Infração leve;
- b) **2ª Ocorrência** → Infração média;
- c) **3ª Ocorrência** → Infração grave.
- d) **4ª Ocorrência** → Infração gravíssima e possível rescisão contratual, a critério da Administração.

8. METODOLOGIA DE CÁLCULO PARA APLICAÇÃO DO PERCENTUAL REFERENTE À AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS HABITUAIS:

8.1.O percentual de ajuste referente à **qualidade dos serviços habituais (MO residente)** será calculado com base na pontuação obtida após **avaliação** da *Planilha de Controle (Apendice 1)*, segundo o método abaixo:

8.1.1. Forma de cálculo do **Indicador**:

$$\text{Ind} = (\text{conforme tabela TAB1})$$

Sendo: **Ind** = Indicador do serviço habitual.

PONTOS OBTIDOS		Percentual de Ajuste %
MIN	MAX	
0	10	0
11	15	3
16	20	5
21	25	8
>30		10

TAB1

8.1.2.A base de cálculo para incidência do percentual de ajuste de pagamento será o valor unitário mensal do contrato para os serviços habituais (Seção ou Subseção Judiciária), a ser considerado no período da respectiva avaliação da qualidade.

8.1.3. O VALOR A SER PAGO À CONTRATADA, após a aplicação do percentual de ajuste de pagamento do FATOR DE QUALIDADE dos serviços habituais, será dado pela seguinte fórmula:

8.1.4. Se **FQ** for menor que 3%, **VP' = VC**;

8.1.5. Se **FQ** for maior ou igual 3%:



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA**

$$VP' = VC*(1-FQ/100)$$

$$VT = \sum VP'$$

Sendo:

- **VP'** = Valor a ser pago, após a aplicação do percentual de ajuste de pagamento do fator de qualidade;
- **VC** = Valor mensal do contrato;
- **FQ_{Ind}** = Percentual de ajuste de pagamento do fator da qualidade dos serviços habituais, obtido com base nos indicadores (%).
- **VT** = Valor total a ser pago à Contratada no mês da avaliação em razão da aplicação do percentual de ajuste de pagamento do ANS.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1.O percentual de ajuste de pagamento resultante dos cálculos realizados para a avaliação da qualidade dos serviços, segundo a metodologia apresentada no presente documento será aplicado, **uma única vez, na fatura do mês subsequente ao trimestre avaliado.**

9.2.A execução contratual, referente ao acordo de nível de serviço, está dividida em 03 (três) momentos distintos que são:

- a) Do início da prestação dos serviços até **90 (noventa) dias da efetiva medição** dos indicadores de nível de serviço: momento no qual os níveis de serviço serão apenas medidos e o sistema de penalidades ainda não serão aplicados;
- b) Do término da primeira fase da transição (alínea anterior) até **180 (cento e oitenta) dias da efetiva medição** dos indicadores de nível de serviço: momento no qual os indicadores de níveis de serviço serão reavaliados, passando ser medidos nos novos moldes definidos, com base em dados reais colhidos na fase anterior, sendo entretanto, os ajustes de pagamentos e/ou as sanções aplicadas apenas a razão de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor bruto mensal da fatura; e



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU NA PARAÍBA**

- c) Do término efetivo da transição (alínea anterior): momento no qual os níveis de serviço são definitivos e o sistema de penalidade é aplicado em 100% (cem por cento) sobre o valor bruto mensal da fatura.
- 9.3. Ao final da primeira e da segunda fase de transição (alíneas 'a' e 'b' anteriores) deverão ser realizadas reuniões, do fiscal do contrato e o representante da contratada, para avaliação e readequação do presente acordo de nível de serviço – ANS, com a finalidade de rever os indicadores de nível de serviço, as metas previamente definidas, entre outros.
- 9.4. As reuniões de avaliação, conforme descrito na alínea anterior, deverão ser realizadas anualmente, constituindo requisito obrigatório para a prorrogação do contrato.
- 9.5. Os períodos de transição e as reuniões de avaliação do acordo de nível de serviço – ANS são necessários tendo em vista a necessidade de se fazer o levantamento das falhas existentes no decorrer do período avaliado, bem como estabelecer metas e padrões de qualidade que se fizerem necessários à melhoria dos futuros serviços a serem realizados.
- 9.6. Quando necessário, deverão ser traçados, planos de ação para melhoria da qualidade dos serviços contratados.
- 9.7. Deverá ser registrado no processo de fiscalização do contrato, no momento de sua ocorrência, através de solicitação da contratada, ou de ofício pelo representante da contratante, a existência de situações inesperadas que venha a impossibilitar ou dificultar a prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência.
- 9.8. O fiscal do contrato elaborará as Planilhas necessárias para viabilizar o acompanhamento e registro deste ANS.

João Pessoa/PB ___ de _____ de 2016.

Pela Contratante

Pela Contratada

