



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

## SEÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO PREDIAL E ENGENHARIA (PB-SAPE)

## ANEXO Nº 1822809

## PROJETO BÁSICO DFD Nº 17/2020 - SAPE/JFPB

## APÊNDICE VIII - ANS - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

1. A qualidade dos serviços executados deverá ser avaliada **trimestralmente** por meio de um ANS - Acordo de Nível de Serviços, na qualidade de pacto acessório à futura contratação, que define, de forma objetiva e mensurável, os níveis esperados de qualidade na execução do escopo contratual, inclusive fixando sistema de consequências baseado em adequações de pagamento proporcionais à qualidade efetivamente comprovada e/ou outras consequências de natureza pecuniárias ou não.

2. No ANS serão avaliados os seguintes indicadores de qualidade, a partir das respectivas metas a serem atingidas, meios de medição e métodos de cálculos, conforme a seguir indicados:

INDICADOR DE SERVIÇO	META	COMO MEDIR	MÉTODO DE CÁLCULO (INS - ÍNDICE DE NÍVEL DE SERVIÇO)
CUMPRIMENTO DO PLANO DE 52 SEMANAS - MANUTENÇÕES PREVENTIVAS - TRIMESTRAL	95% (MÍNIMO)	SERVIÇOS SAMANAIS PREVISTOS (OSP) <i>VERSUS</i> EFETIVAMENTE EXECUTADAS (COMPROVAR POR MEIO DA OS ATESTADA PELO FISCAL TÉCNICO LOCAL)	[QUANTIDADE REALIZADA DE OSP NO MÊS / QUANTIDADE DE OSP PREVISTA NO MÊS] X 100 (%)
PREENCHIMENTO DAS FICHAS DE MANUTENÇÃO - TRIMESTRAL	98% (MÍNIMO)	FICHAS INDIVIDUAIS DE MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS	[QUANTIDADE DE FICHAS NÃO PREENCHIDA OU PREENCHIDAS INADEQUADAMENTE / QUANTIDADE TOTAL DE FICHA A SER PREENCHIDA NO PERÍODO] X 100 (%)
ATENDIMENTO DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS NO PRAZO PACTUADO - TRIMESTRAL	95% (MÍNIMO)	ORDENS DE SERVIÇOS (OSC) CORRETIVOS EMITIDAS <i>VERSUS</i> ORDENS DE SERVIÇOS CONCLUÍDAS	[QUANTIDADE DE OSC CONCLUÍDAS NO PRAZO / QUANTIDADE DE OSC EMITIDAS NO PERÍODO] X 100 (%)
REINCIDÊNCIA DE MANUTENÇÕES CORRETIVAS - TRIMESTRAL	2% (MÁXIMO)	ORDENS DE SERVIÇOS CORRETIVAS (OSC) POR EQUIPAMENTO	[QUANTIDADE DE OSC REINCIDENTE / QUANTIDADE DE OSC EXECUTADA NO PERÍODO] X 100 (%)
FORNECIMENTO DE MATERIAIS - CUMPRIMENTO DE PRAZOS PACTUADOS - TRIMESTRAL	95% (MÍNIMO)	ORDENS DE SERVIÇOS COM FORNECIMENTO DE MATERIAIS, PEÇAS E COMPONENTES	[QUANTIDADE DE ORDENS DE SERVIÇOS COM MATERIAIS CUMPRIDAS NO PRAZO / QUANTIDADE DE ORDENS DE SERVIÇOS COM MATERIAIS EMITIDAS] X 100 (%)
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO AR	95% (MÍNIMO)	RELATÓRIOS DE ANÁLISE DA QUALIDADE DO AR INTERIOR	[QUANTIDADE DE AMOSTRAS COM PROBLEMAS RELATIVAS À

INTERIOR - SEMESTRAL			MANUTENÇÃO DO SISTEMAS/ QUANTIDADE DE AMOSTRAS ANALISADA] X 100 (%)
DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DAS FERRAMENTAS DE MANUTENÇÃO - SEMESTRAL	85% (MÍNIMO)	VISTORIA <i>IN LOCO</i> DA FISCALIZAÇÃO	[QUANTIDADE DE FERRAMENTAS INDISPONÍVEL OU EM MÁ ESTADO DE UTILIZAÇÃO / QUANTIDADE TOTAL DE FERRAMENTAS PREVISTA PARA SER FORNECIDA] X 100 (%)
DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DE EPI's - TRIMESTRAL	98% (MÍNIMO)	VISTORIA <i>IN LOCO</i> DA FISCALIZAÇÃO	[QUANTIDADE DE EPI's INDISPONÍVEL OU EM MÁ ESTADO DE UTILIZAÇÃO / QUANTIDADE TOTAL DE EPI's PREVISTA PARA SER FORNECIDA] X 100 (%)
DISPONIBILIDADE E QUALIDADE DO FARDAMENTO - TRIMESTRAL	95% (MÍNIMO)	VISTORIA <i>IN LOCO</i> DA FISCALIZAÇÃO	[QUANTIDADE DE PEÇAS INDISPONÍVEIS OU EM MÁ ESTADO DE CONSERVAÇÃO / QUANTIDADE TOTAL DE PREÇOS PREVISTAS PARA SER FORNECIDA] X 100 (%)
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES - SEMESTRAL*	15% (MÁXIMO)	PESQUISA ELETRÔNICA DE SATISFAÇÃO COM OS CLIENTES INTERNOS	[QUANTIDADE DE PÉSSIMO E REGULAR / QUANTIDADE TOTAL DE AVALIAÇÕES] X 100 (%)

\* Quando não for possível apurar o índice de satisfação dos clientes, este será considerado plenamente atendido para fins do cálculo do ANS.

3. A futura CONTRATADA deverá reunir e tabular todas as informações necessárias para fins de cálculo dos índices de nível de serviço, conforme critérios e formas de medição indicados na tabela do item anterior.

4. Para fins de avaliação da qualidade geral da prestação de serviços, deverá ser utilizada a seguinte metodologia:

a) Cálculo do KNS - Coeficiente de Nível de Serviço, deverá ser realizado o seguinte cálculo:

$$\mathbf{KNS(i) = INS(i)/Meta(i)}, \text{ Sendo observada as seguintes condições:}$$

- 1) Se  $KNS(i) \geq 1$ , adotar  $KNS(i) = 1$ ; ou,
- 2) Se  $KNS(i) < 1$ , adotar  $KNS(i) = KNS(i)$  (ou seja, utilizar o  $KNS(i)$  igual ao próprio valor calculado).

Obs<sup>1</sup>.: Onde, tem-se as seguintes indicações:

**KNS(i)** - Coeficiente de Nível de Serviço referente ao indicador de serviço número "n"; e,

**Meta(i)** - Meta fixada para o indicador de serviço número "n".

Obs<sup>2</sup>.: Quando a meta exigir um percentual máximo, deve-se ajustar o cálculo acima considerando:  $\mathbf{INS(i')} = 100\% - \mathbf{INS(i)}$  e  $\mathbf{Meta(i')} = 100\% - \mathbf{Meta(i)}$ .

b) Cálculo do KPS - Coeficiente de Performance de Serviço que será utilizado para fins de multiplicação do valor mensal a ser paga ao particular nos três meses subsequentes, deverá ser realizada o seguinte cálculo:

**KPS = Média Aritmética dos KNS(i)**, resultando nas seguintes condições quanto ao valor a ser pago na fatura mensal:

- 1) Se  $0,80 \geq KPS \leq 1$ , o  $VM(a) = VM \times KPS$ ; ou,
- 2) Se  $KPS < 0,80$ , o  $VM(a) = VM \times 0,80$ .

Obs.: Onde, tem-se as seguintes indicações:

**KPS** - Coeficiente de Performance de Serviço;

**KNS(i)** - Coeficiente de Nível de Serviço referente ao indicador de serviço número "n";  
**VM** - Valor Mensal Total a ser pago pela prestação de serviços e fornecimentos de materiais; e,  
**VM(a)** - Valor de Mensal Ajustado.

5. Deverá ser fixado sistemática de consequência adicionais para os casos em que o KPS for inferior a 0,80 pelo segundo trimestre no ano, fundamentado na descumprimento parcial da contratação por sua má qualidade, nos termos fixados no art. 87 da Lei 8.666/93.

6. A partir do início da execução dos serviços, as partes deverão elaborar uma planilha ajustada para fins de registro, medição e cálculo do fator de ajuste de pagamento em face da qualidade dos serviços prestados.

7. O ANS poderá ser revisado e ajustado à realidade de execução anualmente por acordo entre as partes, mediante registro por meio de apostilamento.

Em 11 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ALBERTO DAS CHAGAS E SOUSA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA**, em 11/11/2020, às 15:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ARIEL CANDIDO BARBOSA, TÉCNICO JUDICIÁRIO/ ADMINISTRATIVA (ELETRICIDADE E COMUNICAÇÃO)**, em 11/11/2020, às 15:44, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUY FREIRE DUARTE, SUPERVISOR(A) DE SEÇÃO**, em 11/11/2020, às 16:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1822809** e o código CRC **74DD1EF0**.