



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

ANEXO I – J

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1- Caberá à CONTRATANTE, por intermédio de Comissão Gestora/Fiscalizadora, avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e o cumprimento do objeto, por meio de visitas, análises documentais e elaboração de relatórios.

2- Com objetivo de manter os padrões de eficiência e de qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, bem como a transparência da gestão pública, a CONTRATANTE estabelece o Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou *Service Level Agreement* (SLA), para os itens apresentados na Tabela abaixo, os quais serão constantemente monitorados e aprimorados.

TEMA	ITEM A SER AVALIADO	SLA	MÉTRICA	BASE DOS DADOS
Disponibilidade dos Recursos Humanos	Alocação dos profissionais previstos no quadro global.	Mínimo de 90% do quadro global	$(\text{Total de colaboradores contratados} \div \text{Total dimensionado}) \times 100$	- Relatório de Relação de Empregados (RE) - CONTRATO
Qualidade do Atendimento ao Cidadão	Tempo Médio de Atendimento	≤ 10 minutos	$\Sigma \text{ Tempo de Atendimento de cada senha} \div \Sigma \text{ Total de Atendimentos.}$	Relatório da gestão de atendimento
	Tempo Médio de Espera para Atendimento	30 minutos	$\Sigma \text{ Tempos de Espera de cada senha} \div \Sigma \text{ Total de Atendimentos.}$	Relatório da gestão de atendimento
	Satisfação do Cidadão - Percentual de avaliações realizadas como “bom” e/ou “ótimo”	$\geq 95\%$ das avaliações	$(\Sigma \text{ de atendimentos avaliados com “ótimo” e “bom”} \div \text{Total de Atendimentos}) \times 100$	Relatório da gestão de atendimento

3- A quantidade de profissionais alocados nos serviços que podem ser subcontratados, tais como limpeza, copeiragem, etc., deverá estar de acordo com os quantitativos mínimos previstos na tabela de recursos humanos. A Fiscalização da execução do contrato caberá à Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC), através de Comissão composta de 03 (três) membros, servidores públicos especialmente designados para o monitoramento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS), bem como das obrigações contratuais contidas no Contrato e em seus ANEXOS.

4- Os atos da fiscalização, inclusive inspeções e testes executados ou atestados pela SECC/RJ, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais, em especial as vinculadas à qualidade dos materiais executados, que deverão obedecer a todas as normas técnicas pertinentes e em especial àquelas expedidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

5- A Comissão a que se refere o primeiro parágrafo, sob pena de responsabilidade administrativa, anotarà em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10(dez) dias, para ratificação.

6- A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela Fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

6.1- A atuação da Fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

7- A apuração do ANS dos itens relacionados à manutenção de equipamentos e sistemas compreende a solução total, desde o diagnóstico até o reparo final, conforme prazos apresentados na tabela a seguir:

TEMA	ITEM A SER AVALIADO	SLA
Manutenção e Conservação de Equipamentos de Teleinformática	Tempo de manutenção de equipamentos de informática que paralisam totalmente a operação	4 (quatro) horas
	Tempo de manutenção dos demais equipamentos de informática	8 (oito) horas

8- Deverão ser fornecidos, mensalmente, relatórios consolidados apresentando as ocorrências.

9- As eventuais indisponibilidades ou deficiências que provoquem prejuízo no atendimento, total ou parcial, estarão sujeitas a penalidades, conforme a medição abaixo prevista:

MEDIÇÃO DO RESULTADO – QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO				
INDICADOR	Tempo Médio de Atendimento	Tempo Médio de Espera	Satisfação do Cidadão	APLICAÇÃO
SLA	≤ 10 minutos	≤ 30 minutos	≥ 95% “bom e/ou ótimo”	não se aplica penalidade
SLA	> 10 e ≤ 15 minutos	> 30 e ≤ 45 minutos	≥ 90 a < 95% “bom e/ou ótimo”	Desconto 1% sobre valor mensal da unidade
SLA	> 15 minutos	> 45 minutos	< 90%	Desconto 1,5% sobre valor mensal da unidade

9.1- A aplicação do desconto é de forma individual por cada SLA, podendo ser somado aos outros SLA’s na Mensuração da Qualidade prevista no quadro acima.

9.1.1- Para cada Unidade, no período de até 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços, a apuração do ANS terá flexibilidade dos SLA's e métricas, não sendo aplicadas penalidades, como forma de ajuste operacional do atendimento.

10- As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

11- A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e a metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

12- A variação de 10% no SLA só será aceita para efeito de avaliação de qualidade e não para ser utilizada como possibilidade de variação de quadro de Recursos Humanos.