



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

ANEXO I

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Será adotado, na vigência do contrato, “Acordo de Nível de Serviços – ANS” disciplinado na Resolução SEPLAG nº843, de 28 de dezembro de 2012, no qual se encontram estabelecidos critérios de aferição de resultados por meio indicadores básicos, os quais serão devidamente acompanhados pela FISCALIZAÇÃO do CONTRATO visando garantir a qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

FINALIDADE: Garantir a qualidade dos serviços prestados.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO: Processo Administrativo da Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente à cada ocorrência.

JUSTIFICATIVA: A Contratada poderá apresentar justificativa para cada registro passível de pontuação, que deverá ser analisada pela FISCALIZAÇÃO do CONTRATO e respondida antes da aplicação da pontuação.

- Os critérios do ANS em atenção ao Objeto deste Termo de Referência serão aferidos e ponderados conforme a tabela a seguir:

Item	Descrição / Medição	Meta	Nota	Peso
Atendimento	Tempo para atendimento após solicitação protocolada [TA] - de acordo com a classificação:	Até 45 minutos [emergência] Até 2 horas [normal].	0 - 10	3
Execução da Rotina de Manutenção	Percentual de Execução das Rotinas de Manutenção [PERM] – de acordo com o cronograma.	Entre 96% e 100%	0-10	4
Confiabilidade	Tempo médio entre falhas [TMEF] $TMEF = \frac{720h}{n}$ Onde: n – representa o número de falhas	$TMEF \geq 375$ horas	0-10	3
Eficiência	Tempo médio de reparo [TMR] - de acordo com a classificação: $TMR = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} tr(i)}{n}$ Onde: - tr – tempo de reparo - n – representa o número de falhas	TMR ≤ 2 horas [emergência] TMR ≤ 12 horas [normal] TMR ≤ 72 horas [trocar peça]	0-10	4
Disponibilidade Operacional	Tempo do elevador em operação [TO] $TO = \frac{720 h - \text{tempo total para solução}}{720 h}$	≥ 90%	0-10	4
Disponibilidade de insumos/equipamentos	Tempo para disponibilização de peças, materiais e equipamentos para atuação caso exigido – TD	Até 72 horas	0-10	1
Qualidade do serviço prestado	Reclamações dos serviços prestados: - Retrabalhos de serviços de manutenção executados; - Falta da Comunicação da identificação de dano ou anormalidade constatado no patrimônio da Contratante; - Falta ou não conformidade de relatórios ou documentos, bem como Prontuário das Instalações desatualizado.	Até dois eventos no mês para: - Tempo superior a 48 h para realização de retrabalho; - Tempo superior a 24 h para comunicação; - Não conformidade em relatórios	0-10	1

- Método: Entende-se que a nota aplicada aos respectivos pesos, resultará na pontuação final da Contratada, tendo como pontuação máxima 200 pontos, equivalente a condição integral de atendimento em conformidade com o desejado sendo, portanto, associado a 100%.

O fator a ser atribuído ao serviço levará em consideração o resultado da ponderação entre os temas fins, que terão o período de medição MENSAL e a cada falta evidenciada nos PRAZOS /METAS estabelecidos, deverá ser descontado 01 (um) PONTO da NOTA de avaliação atribuído, conforme o seguinte critério:

Pontuação	Penalização
> 0,8 e <0,89	Notificação técnica
>0,75 e <0,79	Notificação oficial

Penalizações	Ajuste no pagamento
02 Notificações Técnicas	Desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal
02 Notificações Oficiais	Desconto de 1% sobre o valor total da fatura mensal

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO	PRAZOS / METAS
ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA	Representa atendimento emergencial com passageiro preso ou decorrente de evento que possa tornar inoperante qualquer serviço parte do objeto desta contratação.	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 45 min para início do atendimento presencial; * 02 horas para uma solução de contorno do problema. * 12 horas para solução do problema;
CORRETIVA COM NECESSIDADE DE TROCA DE PEÇAS	Representa um incidente que está causando ou irá causar uma degradação do elevador.	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 02 horas para início do atendimento presencial; * 12 horas para uma solução de contorno do problema; * 48 horas para refazer serviços que se verifiquem vícios, defeitos e incorreções; * 72 horas para solução do problema;
CORRETIVA NORMAL	Representam falhas que não estão afetando o desempenho, serviço ou operação, fora dos padrões e características do objeto desta contratação.	A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: * 02 horas para início do atendimento presencial; * 12 horas para solução do problema;
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	Representa a execução das rotinas de manutenção preventivas no período estabelecidas no Plano.	Percentual de execução das Rotinas do Plano de manutenção: * mínimo de 96% de execução no período de avaliação, relativo às atividades mensais, trimestrais e quadrimestrais; * 100% para as atividades semestrais e anuais.

OBSERVAÇÕES:

- a) As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- b) Para a validação da ocorrência de pontuação passível de desconto em cada Ficha de Autorização (modelos entregues pela CONTRATANTE), a FISCALIZAÇÃO do CONTRATO entregará uma cópia da mesma para a CONTRATADA, devendo o responsável da CONTRATADA assinar o recebimento;
- c) Mensalmente, na última semana do mês de referência, a FISCALIZAÇÃO do CONTRATO deverá preencher este formulário para obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente. O GESTOR da COMISSÃO de FISCALIZAÇÃO procederá a comunicação que poderá ser feita pessoalmente, ou por meio eletrônico. As ocorrências pontuadas na última semana do mês serão aplicadas no período seguinte.
- d) Cada Nota Fiscal será encaminhada pelo GESTOR da COMISSÃO de FISCALIZAÇÃO do CONTRATO ao seu Setor Financeiro junto com o referente formulário de ANS preenchido.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2022.

Assinatura e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

Assinatura e Carimbo – Fiscal do Contrato 2

Assinatura e Carimbo – Gestor do Contrato