**ANEXO X**

**MINUTA DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS**

## 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Fica estabelecido entre as partes o presente Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;

1.2. A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor a ser pago no período avaliado;

1.3. 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.

1.4. A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodológicos 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;

## 2. DOS PROCEDIMENTOS

2.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA.

2.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

2.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato deverá ser por escrito.

2.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;

2.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.

2.5.1. Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

2.6. Anteriormente à apresentação da fatura de prestação de serviços para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação do serviço prestado.

2.7. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

2.8. O Fiscal do Contato, ao receber da CONTRATADA as faturas para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

2.9. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

## 3. DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO

3.1. O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2. As ocorrências são dispostas em três níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **AUXILIAR RURAL** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de trato com os animais, cuidado com a reprodução animal, manejo de área de cultivo, preparo de solo para plantio, bem como ao beneficiamento de produtos agropecuários. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Metas a cumprir** | Manter os serviços de auxiliar rural em tempo integral em todos os postos contratados e em suas respectivas áreas de abrangência;  Efetuar a reposição da mão de obra nos postos, em no máximo 02 (duas) horas, evitando que os postos fiquem descobertos, mesmo em situação imprevisível e urgente;  Manter todos os postos contratados com uniformes adequados. | |
| **Instrumento de medição** | Ficha de frequência;  Livro de ocorrências; | |
| **Forma de acompanhamento** | Conferência, pelo fiscal do contrato, das fichas de frequência dos trabalhadores alocados na prestação dos serviços;  Verificação, pelo fiscal do contrato, de ocorrências registradas sobre postos descobertos e/ou sem uniforme adequado;  Verificação, pelo fiscal dos serviços realizados. | |
| **Periodicidade** | Mensal | |
| **Mecanismo de cálculo** | | |
| **OCORRÊNCIAS** | | **Valor da infração** |
| Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:   1. **Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço** trato com os animais, cuidado com a reprodução animal, manejo de área de cultivo, preparo de solo para plantio, bem como ao beneficiamento de produtos agropecuários **determinadas pelo fiscal do contrato;** 2. Recusar-se a receber ordem de serviço; 3. Empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensilio de uso obrigatório. | | 01 ponto |
| Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:   1. Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo; 2. Ausência de material de consumo obrigatoriamente fornecido pela CONTRATADA;   Zelar pela conservação, limpeza e estado de operação dos instrumentos, equipamentos e locais de trabalho, observando a necessidade de utilização de dispositivos especiais e outros equipamentos relativos ao asseio e ao controle do processo; | | 02 pontos |
| Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como:   1. Serviços executados de maneira relapsa, descuidada ou em desacordo com o   pedido de execução;   1. Conduta inadequada com a moral, ética e obrigações do trabalho; 2. Reiterados atrasos nas solicitações de atendimento; 3. Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros; 4. Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual; 5. Permitir a morte de animais, por maus tratos. | | 03 pontos |
| Caso o funcionário não consiga executar as obrigações técnicas na execução dos serviços, será aplicada a penalidade máxima e solicitada a sua imediata substituição | | 09 pontos |

**Observações:** O Acordo de Nível de Serviço não restringe nem prejudica a aplicação de demais penalidades previstas no Termo de Referência.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **PEDREIRO** |
| **Finalidade** | Garantir o efetivo cumprimento dos serviços de pedreiro, nas quantidades fixadas pela Administração, envolvendo a alocação, pela contratada, de mão de obra capacitada em construção e manutenção predial, especialmente na execução de trabalhos de alvenaria, concreto e outros materiais de construção civil, guiando-se por desenhos, esquemas e especificações, e utilizando processos e instrumentos pertinentes ao ofício, para construir, reformar, ou reparar prédios e obras similares. |
| **Metas a cumprir** | Manter os serviços de pedreiro em tempo integral em todos os postos contratados e em suas respectivas áreas de abrangência;  Efetuar a reposição da mão de obra nos postos, em no máximo 02 (duas) horas, evitando que os postos fiquem descobertos, mesmo em situação imprevisível e urgente;  Manter todos os postos contratados com uniformes adequados. |
| **Instrumento de medição** | Ficha de frequência;  Livro de ocorrências; |
| **Forma de acompanhamento** | Conferência, pelo fiscal do contrato, das fichas de frequência dos trabalhadores alocados na prestação dos serviços; Verificação, pelo fiscal do contrato, de ocorrências registradas sobre postos descobertos e/ou sem uniforme adequado;  Verificação, pelo fiscal dos serviços realizados. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Periodicidade** | Mensal | |
| **Mecanismo de cálculo** | | |
| **OCORRÊNCIAS** | | **Valor da infração** |
| Ocorrências tipo 01 = Situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação dos serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, tais como:   1. **Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço** de especificação e cálculo dos materiais a serem utilizados na obra; 2. **Atraso no cumprimento de obrigações relativas ao serviço de** execução de trabalhos de alvenaria e concreto; fazer alicerces; levantar parede de alvenaria; fazer muros de arrimo; rebocar paredes; mexer e colocar concreto em forma e fazer artefatos de cimento; assentar marcos de portas e janelas; colocar telhas; azulejos e ladrilhos; armar andaimes; fazer e reparar boeiros, caixas de gordura, encanamentos e pisos de cimento; fazer consertos em obras de alvenaria **determinados pelo fiscal do contrato;** 3. **Deixar de** preparar e orientar a preparação de argamassas para junção de tijolos ou para reboco de paredes após solicitação do fiscal do contrato; 4. Recusar-se a receber ordem de serviço; 5. Empregado sem uniforme, identificação, equipamento, máquina ou utensilio de uso obrigatório. | | 01 pontos |
| Ocorrências tipo 02 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço, tal como:   1. Não cumprimento de obrigações relativas ao serviço após reiterada solicitação para fazê-lo; 2. Ausência de material de consumo obrigatoriamente fornecido pela CONTRATADA; 3. Zelar pela conservação, limpeza e estado de operação dos instrumentos, equipamentos e locais de trabalho, observando a necessidade de utilização de dispositivos especiais e outros equipamentos relativos ao asseio e ao controle do processo; | | 02 pontos |
| Ocorrências tipo 03 = Situações que caracterizam interrupção na prestação do serviço e comprometem a rotina ou o patrimônio da Instituição, tais como:  **a)** Serviços executados de maneira relapsa, descuidada ou em desacordo com o pedido de execução;   1. Deixar detrabalhar com instrumentos de prumo e nivelamento; 2. Conduta inadequada com a moral, ética e obrigações do trabalho; 3. Reiterados atrasos nas solicitações de atendimento; 4. Conduta perigosa que ponha em risco a segurança de terceiros;   Empregados desguarnecidos de equipamentos de proteção individual; | | 03 pontos |
| Caso o funcionário não consiga executar as obrigações técnicas na execução dos serviços, será aplicada a penalidade máxima e solicitada a sua imediata substituição | | 09 pontos |

## 4. DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO

4.1. A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

Pontuação Ajuste no pagamento

1. pontos Desconto de 1% sobre o valor total da fatura
2. pontos Desconto de 2,5% sobre o valor total da fatura
3. pontos Desconto de 4% sobre o valor total da fatura
4. pontos Desconto de 5% sobre o valor total da fatura
5. pontos Desconto de 6% sobre o valor total da fatura
6. pontos Desconto de 7% sobre o valor total da fatura
7. pontos Desconto de 8% sobre o valor total da fatura
8. pontos Desconto de 10% sobre o valor total da fatura

Confresa–MT, \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2018.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

CONTRATANTE CONTRATADA

Diretor-Geral do Campus Confresa: Nome:

CPF:

RG: