



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS - RECEPCIONISTA
BIOMETRIA - PREGÃO XX/2017

1. Relação de Ocorrências Diárias.

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo II serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

1.4 É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.

2 . Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de recepção e atendimento ao público (repcionista).

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: _____/ _____

Total de Ocorrências:

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários. Inobservância do uso do crachá de identificação.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

OCORRÊNCIA 2: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	
AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contrato que poderá requerer a substituição do empregado.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 3: Retirar funcionário do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 4: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.	
Aferição: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência; constando, ademais, o registro do horário de trabalho incompleto na folha de ponto do empregado no Sistema Terceirizados.	
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

OCORRÊNCIA 5: Deixar de substituir empregado quando de afastamento eventual do titular do posto de trabalho, em conformidade com as condições previstas no Termo de Referência.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato de que a empresa, após notificada, deixou, dentro do prazo previsto em contrato, de realizar a substituição do titular do posto de trabalho eventualmente afastado.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 6: Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições.

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato de que a empresa, após notificada, deixou, dentro do prazo previsto em contrato, de realizar a substituição de empregado com rendimento insatisfatório ou de conduta incompatível com suas atribuições.

OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

OCORRÊNCIA 7: Recusar-se a executar serviço de acordo com as descrições estabelecidas no Termo de Referência ou orientado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.

AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.

OBSERVAÇÃO: A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética



EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de limpeza:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for menor ou igual a 5).

Faixa 02 – Fator de Aceitação 0: 99,5% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior que 5)

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços Faixa.

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços .

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços.

Faixa 06 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

5.1. Instruções para aplicação desta tabela:

5.1.1. As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o gestor preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 8 (oito) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

5.1.2. Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 8 (oito) colunas. A seguir, do valor totalizado por cada coluna de verificação qualitativa será **deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **EXCESSO DE OCORRÊNCIAS**, por ocorrência;

5.1.3. Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será **multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna**, obtendo-se, pois, o **NÚMERO CORRIGIDO** por tipo de apontamento [cada um dos 8 (oito) itens]. Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

5.1.4. Ao final, será **somada toda a linha com os números corrigidos**, obtendo-se um número final chamado de **FATOR DE ACEITAÇÃO**;

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul

5.1.5. Deverá ser efetivado o desconto proporcional a 99,5% do preço, mesmo quando o Total Geral resultar em um Fator de Aceitação igual a 'ZERO', quando o Somatório de Ocorrências for superior a 5 (cinco).

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

6.1. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Seção de Gestão de Contratos Administrativos deste Tribunal.

6.2. O Fiscal Supervisor deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

6.3. A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo Fiscal Supervisor com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - **Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação).**