



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO DO SUL

Anexo

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS - OPERAÇÃO DE SISTEMAS DE ÁUDIO E VÍDEO**  
**ANEXO \_\_\_\_ DO PREGÃO \_\_\_\_/2019**

1. Relação de ocorrências diárias

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo I 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 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 apoio administrativo na área de operação de sistemas de áudio e vídeo**.

SERVIÇO: \_\_\_\_\_

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Total de Ocorrências:

RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS	
<b>OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de vestuário, uso de vestuário incompleto ou inadequado ou excessivamente danificado; inobservância do uso do crachá de identificação.</b>	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato	
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 2: Inobservância do comparecimento ao local de prestação do serviço com antecedência de 40 (quarenta) minutos em relação ao horário previsto para início do evento**

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que a tiver verificado

OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica

Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 3: Resultado ineficiente do serviço prestado, como por exemplo: falhas no sistema de áudio e vídeo atribuíveis ao operador, etc.**

AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.

Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 4: 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 Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.

Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

**OCORRÊNCIA 5: Retirar profissional do local de prestação do serviço durante evento a ser atendido, 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 6: Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições**

AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais.

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

<b>OCORRÊNCIA 7: Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.</b>	
AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos do TRE/MS	
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

### 3. Instruções:

3.1. Preencher cada um dos 7 (sete) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

### 4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

4.1. Diante dos dados/ocorrências constantes na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

### 5. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	Total
Total de Ocorrências								
Tolerância (-)	0	0	1	0	0	0	0	
Excesso Ocorrências (=)								
Peso (x)	6	8	8	10	10	10	10	
Fator de aceitação (=)								

#### EFEITOS REMUNERATÓRIOS:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus à parcela do valor pactuado equivalente ao percentual indicado em cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima (exemplo: o valor do serviço é de R\$ 100,00, e a empresa obteve fator de aceitação de 60, portanto, enquadrado na faixa 04; assim, o pagamento a ser feito à empresa será de R\$ 85,00, correspondente a 85% do valor pactuado).

## 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 fiscal preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 7 (sete) 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 a cada uma das 7 (sete) 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 FATOR DE ACEITAÇÃO por tipo de apontamento [cada um dos 7 (sete) 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 fatores de aceitação, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO TOTAL;

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

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 deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada prestação dos serviços, com encaminhamento à empresa contratada, até o terceiro dia útil subsequente, para ciência.

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



Documento assinado eletronicamente por **LUCINALDO BARBOSA DOS SANTOS, Técnico Judiciário**, em 12/04/2019, às 15:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0643139** e o código CRC **745BA243**.