

ANEXO V-E – TERMO DE REFERÊNCIA ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. DEFINIÇÕES

1.1. O presente anexo tem por objetivo estabelecer o Acordo de Nível de Serviço – ANS com as exigências acerca da qualidade e quantidade da execução dos serviços e sua respectiva medição, para fins de adequação do pagamento aos resultados efetivamente obtidos durante o período de faturamento mensal do contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviço se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;

2.2. O Acordo de Nível de Serviço seguirá os critérios de avaliação estipulados pela CONTRATANTE, os quais estão indicados na descrição de cada item;

2.3. Os itens avaliados podem ser alterados a critério da administração, com antecedência mínima de 20 dias antes do início de vigência do novo acordo;

2.4. O Acordo de Nível de Serviço será calculado de forma distinta para os itens descritos. O desconto será calculado através do somatório dos descontos dos itens, limitando-se a 10% do valor do contrato;

2.5. O fator de desconto será aplicado sobre o valor bruto da fatura correspondente ao período corrente de avaliação.

2.6. As medições serão iniciadas a partir do terceiro mês do início da execução dos serviços, sendo os dados gerados com a utilização da solução tecnológica ou na sua ausência, por intermédio de outra ferramenta que possibilite a geração e validação;

2.7. No caso de serem apurados, pelo contratante, descontos decorrentes da aplicação do presente instrumento de avaliação, os mesmos deverão constar da fatura de mês subsequente;

2.8. Na ausência de aplicação ou da comunicação por parte do contratante, em tempo hábil para a emissão da fatura pelo contratado, todos os critérios de avaliação serão considerados como em conformidade, ficando vetada qualquer aplicação de desconto no período.

2.9. Todas as ocorrências deverão estar registradas no sistema informatizado de gerenciamento dos serviços a fim de que estes sejam validados pelo fiscal do contrato e mensurados os resultados para ateste e autorização de pagamento.

3. AVALIAÇÃO

Os itens a serem avaliados são aqueles indicados nos respectivos grupos descritos abaixo.

3.1. Entrega de laudos e relatórios

a. Descrição do indicador: acompanhamento das entregas de laudos e relatórios por parte dos engenheiros da contratada.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: A cada solicitação de laudo ou relatório por parte da CONTRATANTE os engenheiros da contratada deverão apresentar um prazo para entrega a ser validado com a fiscalização técnica.

Em casos excepcionais e justificados para a fiscalização, este prazo poderá ser prorrogado por apenas uma vez. Findo o prazo, em caso de não apresentação do documento, a empresa será avaliada conforme o somatório dos dias de atraso na entrega dos documentos dentro da fatura, conforme o índice:

$$I1 = \frac{\text{Número de dias de atraso}}{\text{Número de dias solicitados para entrega}}$$

Índice (I1)	Redução no faturamento
$I1 \leq 20\%$	0,00%
$20\% < I1 \leq 40\%$	0,25%
$40\% < I1 \leq 60\%$	0,50%
$I1 > 60\%$	0,75%

Frisa-se que a não entrega do relatório ou laudo acarreta a possibilidade de notificação da empresa, o que não invalida a avaliação contida neste item.

3.2. Atualização mensal do Plano de Trabalho

a. Descrição do indicador: A contratada deve atualizar mensalmente o plano de trabalho com atualizações necessárias para garantir a eficiência da manutenção preventiva dos locais do contrato. Estas alterações devem ser validadas em conjunto com o corpo de fiscalização técnica, a partir de situações que ocorram durante a execução do contrato e não tenham sido observadas no primeiro plano de trabalho apresentado no início da execução do contrato.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: A contratada deverá validar o plano de trabalho até 02 (dois) dias úteis antes do fechamento da fatura anterior para aceite do fiscal técnico, com a quantidade de atividades a serem executadas durante o mês. Será considerado aceite o plano apresentado que atenda às necessidades já identificadas no complexo, em atuação conjunta da contratada com a fiscalização técnica da contratante, sendo entregue dentro do prazo estipulado além do aceite do fiscal técnico, conforme tabela abaixo:

Índice (I2)	Redução no faturamento
Apresentado até 2 dias úteis antes do fechamento da fatura do mês anterior ao do plano avaliado;	0,00%
Apresentado entre 1 dia útil antes até 4 dias úteis após o fechamento da fatura do mês anterior ao do plano avaliado;	0,25%
Apresentado entre 5 dias úteis até 8 dias úteis após o fechamento da fatura do mês anterior ao do plano avaliado;	0,50%

Apresentado após 8 dias úteis após fechamento da fatura do mês anterior ao do plano avaliado.	0,75%
--	-------

3.3. Execução do Plano de Trabalho

a. Descrição do indicador: Acompanhamento da execução das atividades definidas no plano de trabalho. Em caso de impedimentos de realização das rotinas nas frequências previstas no Plano de Trabalho, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: O número de atividades não realizadas ou consideradas não conformes pela fiscalização técnica (caso a ser informado para o preposto, a fim de que o mesmo justifique ou corrija. Não sendo realizado em tempo hábil, contará para o índice de desconto). As atividades de rotina terão ponderação por criticidade, conforme o item 4.1.4. do ANEXO V-D (OPERACIONALIZAÇÃO E PLANO DE TRABALHO), tendo os seguintes pesos: criticidade baixa: 1, média: 2 e alta: 3.

Como exemplo, se uma atividade considerada de criticidade alta não for realizada conforme o plano contará em 3 unidades para fins de avaliação. Avaliação com base na quantidade total de atividades apresentadas no plano de trabalho, com pontuação definida pelo índice:

$$I3 = \frac{\text{Número de atividades de rotina não realizadas}}{\text{Número total de atividades de rotina}}$$

Índice (I3)	Redução no faturamento
$I3 \leq 10\%$	0,00%
$10\% < I3 \leq 20\%$	1,00%
$20\% < I3 \leq 30\%$	1,50%
$30\% < I3 \leq 40\%$	2,00%
$I1 > 40\%$	2,50%

3.4. Execução das ordens de serviço solicitadas

a. Descrição do indicador: Acompanhamento da execução e resolução das ordens de serviço solicitadas. As ordens serão contabilizadas como não realizadas quando seu prazo de execução vencer dentro do período da fatura e essa ordem não for executada. As ordens podem ser transferidas para fatura posterior mediante justificativa que conte com o aceite da fiscalização técnica.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Avaliação com base na quantidade total de atividades definidas, com pontuação definida conforme o índice:

$$I4 = \frac{\text{Número de ordens não executadas no período da fatura}}{\text{Número total de ordens no período da fatura}}$$

Índice (I4)	Redução no faturamento
I4 ≤ 10%	0,00%
10% < I4 ≤ 20%	1,00%
20% < I4 ≤ 30%	1,50%
I4 > 30%	2,00%

3.5. Tempo de resposta das ordens de serviço

a. Descrição do indicador: Indicação do tempo de resposta, a partir da entrada da demanda no sistema até o deslocamento do prestador de serviço da contratada para resolução ou vistoria do problema relatado.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Avaliação com base no tempo de resposta registrado em sistema como tempo de atendimento da ordem de serviço para a vistoria inicial ou resolução de pronto atendimento, conforme o caso. Serão contabilizados como atraso as O.S. determinadas que não tiverem atendido o tempo de resposta estipulado e não forem devidamente justificados com aceite da fiscalização técnica da contratada.

As demandas com prioridade baixa possuem tempo de resposta definidos em 6 dias úteis, média prioridade 3 dias úteis e alta prioridade 3 horas. Um chamado caracterizado como urgente será dado atraso caso não haja qualquer atuação da equipe em 30 minutos.

A quantidade de chamados com atraso terá ponderação conforme os pesos (criticidade baixa: 1, média: 3 e alta: 5 e urgente: 10). Por exemplo, se uma ordem de serviço de prioridade alta tiver atraso contará em 5 unidades para fins de avaliação, caso seja um chamado urgente seja atendido com atraso ele pesará em 10 unidades no computo total.

$$I5 = \frac{\text{Número de ordens atendidas com atraso no período}}{\text{Número de ordens atendidas no período}}$$

O índice gerado tem pontuação de redução conforme tabela abaixo:

Índice (I5)	Redução no faturamento
I5 ≤ 10%	0,00%
10% < I5 ≤ 20%	1,00%
20% < I5 ≤ 30%	1,50%
I5 > 30%	2,00%

3.6. Retrabalho atrelado às ordens de serviço executadas

a. Descrição do indicador: Controle de ordens de serviço geradas, no período da fatura, por serviços anteriores realizados sem a resolução do problema, ou com procedimento inadequado, gerando, portanto, retrabalho.

A cada ordem aberta com indícios de procedimento errado, o fiscal técnico será acionado para avaliar e informar ao preposto sobre a ocorrência, contabilizando como ordem de

retrabalho caso não haja uma justificativa por parte do representante da empresa. O objetivo é diminuir ordens de serviço encerradas antes da real resolução do problema.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Contagem das ordens de retrabalho geradas no período da fatura, tendo como parâmetros os valores descritos no índice:

$$I6 = \frac{\text{Número de ordens atreladas a retrabalho}}{\text{Número total de ordens dentro do período da fatura}}$$

Índice (I6)	Redução no faturamento
$I6 \leq 2\%$	0,00%
$2\% < I6 \leq 5\%$	0,50%
$5\% < I6 \leq 10\%$	1,00%
$I6 > 10\%$	1,50%

3.7. Redução das ordens corretivas

a. Descrição do indicador: a métrica funcionará como incentivo à redução de intervenções corretivas, a fim de estimular as boas práticas de manutenção preventiva com ganho para a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Passados os seis primeiros meses de contrato, a CONTRATADA terá uma redução em seus possíveis descontos no acordo de nível de serviço com base na redução de ordens corretivas em relação ao período anterior. O índice será obtido pela relação:

$$I7 = 1 - \left(\frac{\text{Número de ordens corretivas abertas dentro do período da fatura}}{\text{Número de ordens abertas dentro do período imediatamente anterior}} \right)$$

Índice	REDUÇÃO do desconto
$I7 \leq 5\%$	0%
$5\% < I7 \leq 10\%$	0,5%
$10\% < I7 \leq 20\%$	1%
$I7 > 20\%$	1,5%

3.8. Execução do Plano de Trabalho dos Elevadores

a. Descrição do indicador: Acompanhamento da execução das atividades definidas no plano de trabalho dos elevadores. Em caso de impedimentos de realização das rotinas nas frequências previstas no Plano de Trabalho descrito no **Anexo II-A** do Termo de Referência, o fiscal do contrato deverá ser comunicado imediatamente visando a normalização dos serviços e a não incidência de ajustes ou sanções.

a. Forma de acompanhamento e avaliação: O número de atividades não realizadas ou consideradas não conformes pela fiscalização técnica (caso a ser informado para o preposto, a fim de que o mesmo justifique ou corrija. Não sendo realizado em tempo hábil, contará para o índice de desconto). As atividades de rotina terão ponderação por criticidade, conforme o item 3.5.1. do ANEXO V-D (OPERACIONALIZAÇÃO E PLANO DE TRABALHO), tendo os seguintes pesos: criticidade baixa: 1, média: 2 e alta: 3.

Avaliação com base na quantidade total de atividades apresentadas no plano de trabalho, com pontuação definida pelo índice:

$$I8 = \frac{\text{Número de atividades de rotina não realizadas}}{\text{Número total de atividades de rotina}}$$

Índice	Redução no faturamento
$I8 \leq 10\%$	0,00%
$10\% < I8 \leq 20\%$	0,20%
$20\% < I8 \leq 30\%$	0,30%
$I8 > 30\%$	0,50%

3.9. Tempo de atendimento às ordens de serviço dos elevadores

a. Descrição do indicador: Indicação do tempo de resposta, a partir da entrada da demanda no sistema até o deslocamento do prestador de serviço da contratada para resolução ou vistoria do problema relatado.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Avaliação com base no tempo de atendimento das ordens de serviço, levando em consideração os tempos estabelecidos no **item 7.2 (Manutenção corretiva) do Anexo II-A (Manutenção de Elevadores)** do Termo de Referência. Serão contabilizados como atraso as O.S. determinadas que não tiverem atendido o tempo de resposta estipulado e não forem devidamente justificados com aceite da fiscalização técnica da contratada. O índice gerado classifica pontuação conforme tabela abaixo:

$$I9 = \frac{\text{Número de ordens atendidas com atraso no período}}{\text{Número de ordens atendidas no período}}$$

Índice	Redução no faturamento
$I8 \leq 10\%$	0,00%
$10\% < I8 \leq 20\%$	0,20%
$20\% < I8 \leq 30\%$	0,30%
$I8 > 30\%$	0,50%

4. FECHAMENTO CONSOLIDADO DOS INDICADORES

Os serviços devem ser avaliados individualmente e marcados na tabela a seguir:

Indicador		Desconto	Redução de desconto
I1	Laudo/Relatório	x	
I2	Atualização do Plano de Trabalho	x	
I3	Execução do Plano de Trabalho	x	
I4	Execução das Ordens de Serviço	x	
I5	Tempo de Resposta do Atendimento	x	
I6	Retrabalho Relacionado a Ordens Anteriores	x	
I7	Redução das Ordens Corretivas		x
I8	Execução do Plano de Trabalho (Elevadores)	x	
I9	Tempo de atendimento às OS (Elevadores)	x	
	Total	Σ (descontos)	Σ (redução de descontos)
	Total descontado	Σ (descontos) - Σ (redução de descontos)	

5. SERVIÇOS SOLICITADOS POR DEMANDA

5.1. Os serviços solicitados por demanda devem possuir avaliação em separado dos serviços contínuos, com base no índice gerado pelo cálculo do atraso do atendimento.

5.2. Índice de atraso no tempo de execução das ordens de serviço

a. Descrição do indicador: Acompanhamento da execução e resolução das ordens de serviço solicitadas dentro do tempo estipulado pelo corpo técnico da contratada com o aceite da fiscalização técnica. Eventuais reajustes de prazos devem ser aprovados pela fiscalização, de forma que o não cumprimento deste novo prazo irá contar como atraso para fins de avaliação do nível de serviço.

b. Forma de acompanhamento e avaliação: Avaliação feita por sistema com base no tempo de atraso da ordem, considerando o cálculo do valor de desconto para cada serviço separadamente a fim de garantir o princípio da proporcionalidade. O valor de cada desconto é dado pelo índice I10, demonstrado a seguir:

$$I10 = \frac{(De - Da)}{Da}$$

De: data de execução do serviço.

Da: data acordada entre as partes para realização do serviço.

Índice de atraso (I10)	% de desconto no pagamento (D)
≤ 25%	0%
25% < I10 ≤ 50%	2,5%
50% < I10 ≤ 100%	5%
100% < I10 ≤ 200%	7,5%
I10 > 200%	10%

Exemplo de aplicação: A empresa contratada acorda um prazo de 10 dias para a execução de um serviço de valor R\$1.000,00. Seu prazo de execução foi de 14 dias, sem solicitação de reajuste.

$$I10 = \frac{(14 - 10)}{10}$$

= 0,4 ou 40%, estando localizado no primeiro balizador de desconto (2,5%).

D = Valor da ordem de serviço x I10.

Assim, a ordem de R\$ 10.000 terá desconto de 2,5% o que equivale a R\$ 250,00.

5.3. O valor do desconto na fatura será dado pelo somatório do desconto de cada serviço por demanda executado no período da fatura, conforme a fórmula abaixo:

$$\Sigma (\text{descontos}) = D1 + D2 + \dots + Dn.$$

5.4. Considerando o princípio da relação custo-benefício do controle, os serviços solicitados por demanda devem ser avaliados em ordens com valor acima de R\$ 500,00, possuindo avaliação em separado dos serviços contínuos, com base no índice gerado pelo cálculo do atraso do atendimento.