



JUSTIÇA DO TRABALHO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 3ª REGIÃO

ANEXO 6. Acordo de Nível de Serviços.

a- Qualificação por prazo e amostragem de qualidade realizada pela FISCALIZAÇÃO, que avaliará o resultado esperado para todas as atividades demandadas, em qualquer tempo, independente da obrigação da CONTRATADA em refazer a atividade sem ônus para o TRT no prazo máximo estabelecido pela FISCALIZAÇÃO, após a formalização; sem prejuízo das penalidades elencadas neste ANS e das sanções constantes do item 20.

b- Os padrões de qualidade serão avaliados mediante cotejamento do serviço realizado com os padrões técnicos de qualidade mínimo consagrados, com a qualidade dos materiais empregados, com a eficácia das soluções adotadas, com a limpeza do local dos trabalhos e com a avaliação do demandante.

c- Estas qualificações serão realizadas por critério técnico amostral, definido pela área técnica da CONTRATANTE, através de vistoria conjunta FISCALIZAÇÃO/CONTRATADA. A FISCALIZAÇÃO emitirá parecer de recomendação ou não pela aplicação de penalidade, de forma objetiva ou tácita (sem interferência), sempre com a garantia de justificativa técnica pela CONTRATADA.

d- Irregularidades (avaliação por mês). Todos os itens de avaliação são passíveis de avaliação reiterada, ou seja, as mesmas irregularidades podem ser pontuadas em meses seguidos ou alternados, e também somarem-se mês a mês com novas irregularidades, até que a CONTRATADA cumpra com todas as obrigações, metas ou elimine o problema. Onde não houver observação em contrário, os pontos de infração serão computados pelo número de ocorrências de cada item.

e- As pontuações obtidas em cada item de avaliação, de 1 a 22, serão somadas e o total transferido para a tabela 1 para fins de apuração da faixa de gerenciamento técnico e percentual a receber de MGCO.

f- Acordo para os Serviços de Manutenções Preventivas e Corretivas Mensais:

Tabela 1 – Tabela de Pontuação e Glosas

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO Secretaria de Gestão Predial				
ANEXO 6 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS - AVALIAÇÃO MENSAL				
DADOS DE ENTRADA	PONTUAÇÃO	APURAÇÃO		RESULTADOS DA MEDIÇÃO
Valor fixo do MGCO		Faixas de avaliação do Gerenciamento Técnico		% a ser recebido do gerenciamento
R\$ 0,00				100%
1 PONTO POR DESCUMPRIMENTO				
IMR - Índice de Medição de Resultados	0			
Caso a empresa deixe de disponibilizar o serviço de Gerenciamento, Plantão Técnico e e Carro Oficina (MGCO) para o contrato, no mês em questão, o valor a ser glosado será o valor do serviço integral ou fração, mais o valor referente à pontuação apurada do ANS. O item 15, para esse caso, será desconsiderado, caso contrário haveria dupla punição.				Valor a Ser Glosado - MGCO
Irregularidades (avaliação por mês). Todos os itens de avaliação são passíveis de avaliação reiterada, ou seja, podem ser pontuados em meses seguidos ou alternados, e também somarem-se mês a mês, até que a CONTRATADA cumpra com todas as obrigações, metas ou elimine o problema. Onde não houver observação em contrário, os pontos de infração serão computados pelo número de ocorrências de cada item.				R\$ 0,00
		Do Gerenciamento		
		Faixa 1: 2 pontos	100%	
		Faixa 2: de 3 a 4 pontos	98%	
		Faixa 3: de 5 a 6 pontos	96%	
		Faixa 4: de 7 a 8 pontos	93%	
		Faixa 5: de 9 a 10 pontos	90%	
		Faixa 6: de 11 a 12 pontos	85%	
		Faixa 7: de 13 a 14 pontos	80%	
		Faixa 8: de 15 a 16 pontos	75%	
		Faixa 9: de 17 a 18 pontos	70%	
		Faixa 10: de 19 a 20 pontos	65%	
		Faixa 11: de 21 a 22 pontos	60%	
		Faixa 12: de 23 a 24 pontos	55%	
		Faixa 13: de 25 a 27 pontos	50%	
		Faixa 14: de 28 a 30 pontos	40%	
		Faixa 15: acima de 30 pontos	30%	



JUSTIÇA DO TRABALHO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO - 3ª REGIÃO

Tabela 2 – Itens de Avaliação

1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá. Pontos da infração computados pelo número de ocorrências.	0
2	Manter funcionários sem qualificação para a execução dos serviços ou que não tenham currículo compatível conforme exigência. Pontos da infração computados pelo número de dias trabalhados por cada profissional.	0
3	Não identificar previamente para o fiscal auxiliar local o profissional subcontratado para execução de serviços de qualquer natureza. Pontos da infração computados pelo número de ocorrências.	0
4	Entregar serviço incompleto, dado por acabado.	0
5	Deixar de providenciar recomposição de serviços inadequados, com vícios. O pedido de recomposição será considerado chamada de emergência para início de suas correções.	0
6	Fornecer informação falsa de serviço, número de horas trabalhadas, profissionais envolvidos, substituição de material dentre outros. Pontos da infração computados pelo número de irregularidades.	0
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	0
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	0
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	0
10	Deixar de atender o Serviço Gerenciamento, Plantão Técnico e e Carro Oficina (MGCO), com equipe compatível, sem justificativa prévia.	0
11	Retirar das dependências do TRT quaisquer equipamentos ou materiais sem autorização prévia do responsável.	0
12	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	0
13	Deixar de cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	0
14	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	0
15	Deixar de manter preposto técnico (encarregado) na Região, para todas as atividades, ou não cumprir integralmente as prescrições técnicas. Por ocorrência e por item descumprido, respectivamente.	0
16	Deixar de entregar qualquer documentação solicitada pela FISCALIZAÇÃO, nos prazos estabelecidos (seguro garantia, cronograma, ART, relatórios em geral, orçamentos, etc.)	0
17	Deixar de utilizar material compatível com as especificações técnicas e qualidade mínima requerida.	0
18	Deixar de comparecer com equipe técnica compatível para a prestação de atividades preventivas, corretivas, emergenciais ou programadas, durante período integral do horário comercial, ou deixar o encarregado de acompanhar as atividades necessárias (preventivas, corretivas, programadas), conforme especificações técnicas. A aferição será realizada por inspeções locais, qualificação técnica, reincidências de OS, análise de RA's e contestações de demandantes ou usuários.	0
19	Deixar de disponibilizar aos funcionários material e ferramental de trabalho mínimo conforme especificações.	0
20	Não registrar com fotos as atividades solicitadas pela FISCALIZAÇÃO.	0
21	Número de atividades não agendadas no prazo. Cálculo pelo número de atividades.	0
22	Número de atividades atrasadas no mês (corretivas, programadas, emergenciais, preventivas). Cálculo pelo número de atividades.	0