



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO
Secretaria de Gestão Predial

ANEXO 6 - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS - AVALIAÇÃO MENSAL

a- Qualificação por prazo e amostragem de qualidade realizada pela FISCALIZAÇÃO, que avaliara 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 sancões constantes do TR.

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 29, 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 ou MGAO.

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

Tabela 1 - Tabela de Pontuação e Glosas

DADOS DE ENTRADA		PONTUAÇÃO
Contratada:	Mês:	
Valor fixo do MGCO ou MGAO		
R\$ 0,00		
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.

Todos os itens de avaliação são passíveis de avaliação reiterada, ou seja, podem ser pontuados em meses seguidos ou alternados, e também podem se somar 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. **Além da pontuação, todos os itens são passíveis de serem notificados formalmente à Contratada e comunicados à Administração, exceto os de notificação OBRIGATÓRIA**

RESULTADOS DA MEDIÇÃO
Percentual do gerenciamento a ser recebido
100,0%
Valor a Ser Glosado - MGCO
R\$ 0,00

INS - ÍNDICE DE NIVWL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

0

INDICE DE NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO: 1. Muito satisfeito; 2. Satisfeito; 3. Indiferente; 4. Regular e 5. Não satisfeito

ITEM		Pontuação
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.	0,0
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.	0,0
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.	0,0
4	Entregar serviço incompleto, dado por acabado.	0,0
5	Deixar de providenciar recomposição de serviços inadequados, com vícios. O pedido de recomposição será considerado chamada de emergência para início de suas correções.	0,0
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. NOTIFICAR FORMALMENTE A EMPRESA	0,0
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	0,0
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado. NOTIFICAR FORMALMENTE A EMPRESA	0,0
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	0,0
10	Deixar de atender o Serviço Gerenciamento, Plantão Técnico e e Carro Oficina (MGCO), com equipe compatível, sem justificativa prévia.	0,0
11	Retirar das dependências do TRT quaisquer equipamentos ou materiais sem autorização prévia do responsável.	0,0
12	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	0,0
13	Deixar de cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	0,0
14	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	0,0
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. NOTIFICAR FORMALMENTE A EMPRESA	0,0
16	Deixar de entregar qualquer documentação solicitada pela FISCALIZAÇÃO, nos prazos estabelecidos (seguro garantia, cronograma, ART, relatórios em geral, orçamentos, etc.)	0,0
17	Deixar de utilizar material compatível com as especificações técnicas e qualidade mínima requerida.	0,0
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.	0,0
19	Deixar de disponibilizar aos funcionários material e ferramental de trabalho mínimo conforme especificações.	0,0
20	Não registrar com fotos as atividades solicitadas pela FISCALIZAÇÃO.	0,0
21	Número de atividades não agendadas no prazo. Cálculo pelo número de atividades. Cada atividade: 0,1 pontos	0,0
22	Número de atividades atrasadas no mês (corretivas, programadas, emergenciais, preventivas). Cálculo pelo número de atividades. Cada atividade: 0,1 pontos	0,0
23	Deixar de apresentar relatório das manutenções preventivas previstas dentro do mês	0,0
24	Interromper serviços não concluídos sem justificativa	0,0
25	Não realizar as manutenções preventivas previstas no mês, total ou parcialmente, sem justificativa acolhida pela Fiscalização. NOTIFICAR FORMALMENTE A EMPRESA	0,0
26	Deixar de comunicar previamente aos usuários do ambiente as intervenções de manutenção predial	0,0
27	Deixar de solicitar previamente a autorização de acesso ao ambiente para intervenção de manutenção predial	0,0
28	Deixar de entregar limpo o ambiente que sofreu manutenção	0,0
29	Deixar equipamentos e apetrechos de PCI vencidos em desconformidade ao PPCI. NOTIFICAR FORMALMENTE A EMPRESA	0,0

ITEM	Pontuação
------	-----------

Faixas de Percentual de percepção do Gerenciamento Técnico por pontuação	
Faixa 1: até 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%

Cálculo do INS - ÍNDICE DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Nota
Média de avaliação pelos Usuários solicitantes (AU): 1. Muito satisfeito; 2. Satisfeito; 3. Indiferente; 4. Regular e 5. Não satisfeito	
Avaliação da Fiscalização (AF) 1. Muito satisfeito; 2. Satisfeito; 3. Indiferente; 4. Regular e 5. Não satisfeito	
Nota Final do INS (AU + AF X 2)/3:	0

O INS - Nível de Satisfação - será apurado pela fiscalização através da média das avaliações no mês. Se o valor for igual ou superior a 3,0 a contratada será comunicada e notificada. Num período de 12 meses, havendo 6 ou mais notificações ou 3 notificações consecutivas, a contratada ensejará a processo administrativo para rescisão contratual, por interesse da Administração.