



ANEXO III - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS/SLA

1 - INDICADOR N₁ - Cumprimento das Obrigações Operacionais Contratuais

Item	Descrição
Finalidade	Garantir qualidade dos serviços prestados
Metas a cumprir	Prestar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e produtividade estabelecidos pela Contratante
Instrumentos de Medição	<p>Cálculo de Índice de Desempenho Mensal:</p> <p>Na avaliação devem ser atribuídos, ao formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços, os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 60 e 50 para cada um dos itens avaliados.</p> <p>1- Ótimo - O 2- Bom - B 3- Regular - RE 4- Ruim - R</p>
Forma de Acompanhamento	Através da equipe de fiscalização
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Apuração mensal da disponibilidade do serviço e atendimento dos chamados nos prazos acordados para determinação do Índice de Desempenho.
Vigência	Data de início ao término do contrato.

Observações:

- 1) A verificação deste Indicador pela fiscalização da CONTRATANTE dar-se-á, pelo menos:
 - a) 1 (uma) vezes ao mês;
- 2) O resultado das verificações quanto ao cumprimento deste Acordo de Nível de Serviço - ANS será disponibilizado à Contratada por intermédio do seu “preposto”;
- 3) Cada ocorrência será classificada em conceitos de acordo com os itens de Infrações;
- 4) Todas as ocorrências deverão ser datadas no momento do registro;
- 5) Para apuração do Índice de Desempenho Mensal, será considerado o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês medido;
- 6) Para efeito de prorrogação contratual, a Contratada deverá ter atingido, no mínimo, a média 70 (setenta) pontos no Índice de Desempenho dos últimos 6 (seis) meses;
- 7) A cada novo período de vigência contratual, inicia-se nova contagem para a média do Índice de Desempenho.



NUP: 99927.085321/2024-77.
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 18/07/2024 às 15:07:40.
Documento Nº: 3024114-5353 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3024114-5353>



SEDECAP202420623

FÓRMULA DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA $N_1 = (N_A + N_B) / 2$:

ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE – N_A

DISPONIBILIDADE MENSURADA				
N _A	Conceito em pontos			
	≥ 99,5%	≥ 99,0 e < 99,4%	≥ 98,0% e < 99,0%	< 97,9%
DISPONIBILIDADE DOS TRONCOS STFC	100	80	60	50

ÍNDICE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS – N_B

RELACIONADO AO ATENDIMENTO DOS CHAMADOS			
N _B	Item	Ocorrências	Conceito
RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DENTRO DO PRAZO ACORDADO - EMERGENCIAL	1	Resolução igual ou superior a 95%	O
	2	Resolução igual ou superior 90% e inferior a 95%	B
	3	Resolução igual ou superior 80% e inferior a 90%	RE
	4	Resolução inferior a 80%	R
RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DENTRO DO PRAZO ACORDADO – CRÍTICO	5	Resolução igual ou superior a 95%	O
	6	Resolução igual ou superior 90% e inferior a 95%	B
	7	Resolução igual ou superior 80% e inferior a 90%	RE
	8	Resolução inferior a 80%	R
RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS DENTRO DO PRAZO ACORDADO – NÃO CRÍTICO	9	Resolução igual ou superior a 95%	O
	10	Resolução igual ou superior 90% e inferior a 95%	B
	11	Resolução igual ou superior 80% e inferior a 90%	RE
	12	Resolução inferior a 80%	R

Pontos Obtidos (Y)
$$(\mathbf{Y} = \mathbf{A} \mathbf{x} \mathbf{E})$$

Quantidade de ótimo= $\frac{\text{Número de ótimos}}{\text{Número de amostras}} \times 100$ (Ótimo)

Quantidade de bom= x 80 (Bom)

Quantidade de regular= x 60 (Regular)

Quantidade de ruim = x 50 (ruim)

TOTAL N_B

A nota N_B será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens avaliados (X).

$$N_B = \frac{\Sigma Y}{X}$$



NUP: 99927.085321/2024-77.
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 18/07/2024 às 15:07:40.
Documento Nº: 3024114-5353 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3024114-5353>



SEDECAP202420623

SIGA 

TOTAL GERAL N₁

A nota N₁ será obtida mediante o resultado da somatória total dos pontos obtidos em N_A + N_B e dividido por dois:

$$N_1 = (N_A + N_B) / 2$$

Exemplo 1: A CONTRATADA atingiu o indicador N₁ de 99,0% de disponibilidade, resultando em 80 pontos. No mesmo período foram abertos 5 (cinco) chamados, dos quais :

- 2 (dois) eram emergenciais e foram atendidos dentro do prazo, resultando em um indicador ÓTIMO.
- 2 (dois) eram críticos e foram atendidos dentro do prazo, resultando em um indicador ÓTIMO.
- 1 (um) era não-crítico e um NÃO foi atendido dentro do prazo acordado, resultando em um indicador BOM.

Resultando em: (4x100) + (1x80) / 5, ficando o indicador N_B em 96%

RESULTADO

Para o cálculo do valor da fatura devida à Contratada serão considerados os seguintes critérios:

- a) Valor da fatura (V_f) – valor mensal aferido no período;
- b) Nota 1 (N₁) – nota obtida após a avaliação do cumprimento das obrigações operacionais contratuais (Indicador nº 01);
- c) Valor devido à Contratada (V_c) – valor da fatura a ser efetivamente liberada, calculado com base na seguinte fórmula:

$$V_c = V_f \times (N_1 / 100)$$

Exemplo: Caso o valor apresentado da fatura pela CONTRATADA corresponda a R\$ 10.000,00 (pós-análise e aceite da tarifação) e o resultado do indicador N₁ tenha ficado em 96 (noventa e seis) pontos, o V_c seria:

V _f	N ₁	V _c
R\$10.000,00	96	R\$ 9.600,00

2 - DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA CONTRATADA

2.1. Para a avaliação de desempenho da CONTRATADA serão considerados os critérios com base na pontuação obtida no Indicador N1, com base na fórmula a seguir:

$$N_{dm} = N_1$$

Onde:

- a) Ndm (Nota de Desempenho Mensal) – é a nota que se traduzirá nos conceitos que a CONTRATADA poderá obter (A - ótimo, B - bom ou C – Insatisfatório);
- b) N1 (Nota 1) - pontuação obtida nos Relatórios de Avaliação da Qualidade dos Serviços de que trata o Acordo de Nível de Serviços - ANS para o Indicador n.º 01.



2.2. Com base no resultado obtido da fórmula constante do subitem precedente serão aplicados os seguintes conceitos:

APURAÇÃO DE CONCEITOS	
Nota igual ou acima de 90 (noventa) pontos	A (ótimo)
Nota inferior a 90 (noventa) pontos ou igual ou superior a 70 (setenta) pontos	B (bom)
Nota inferior a 70 (setenta) pontos	C (insatisfatório)

2.3. A primeira conceituação de desempenho dar-se-á a partir do 2º (segundo) mês de vigência contratual e as demais nos meses subsequentes.

2.4. O conceito previsto no subitem precedente não afasta a obrigação da CONTRATANTE em aplicar o critério de pagamento previsto contratualmente, a partir do 2º (segundo) mês de vigência do contrato.

2.5. Em decorrência do resultado de avaliação da CONTRATADA, serão adotadas as seguintes providências:

2.5.1. No caso de conceito “C”:

2.5.1.1. Na primeira ocorrência – será expedido documento à CONTRATADA, anexando o relatório de avaliação, informando que a avaliação do próximo mês deverá obter, no mínimo, conceito “B”, sob pena da aplicação da penalidade de rescisão contratual e impedimento e/ou declaração de inidoneidade da CONTRATADA, do direito de licitar e contratar com a União, pelo prazo de 1 (um) ano, observados os princípios do contraditório e ampla defesa;

2.5.1.2. Na segunda ocorrência – rescisão contratual e impedimento /ou declaração de inidoneidade da CONTRATADA, do direito de licitar e contratar com a União, pelo prazo de 1 (um) ano, observados os princípios do contraditório e ampla defesa;

2.5.2. No caso de conceito “B”: em todas as avaliações será expedido documento à CONTRATADA informando que o conceito esperado da CONTRATANTE é o conceito “A”;

2.5.3. No caso de conceito “ÓTIMO”: será expedido documento à CONTRATADA parabenizando o seu desempenho.

2.5.4. NOTA: Nos contratos que têm por objeto mais de uma dependência, o conceito “C” obtido em qualquer uma delas deve ser contabilizado.

2.5.5. Prorrogado o prazo de vigência contratual, iniciar-se-á nova contagem de pontuação e avaliação de desempenho, desconsiderando-se as pontuações obtidas na(s) vigência(s) anterior(es).



2.5.6. Além das demais condições previstas no contrato, será necessária para a prorrogação contratual a obtenção, pela CONTRATADA, da Nota de Desempenho Acumulada (Ndac) maior ou igual a 70 (setenta), que será obtida pela média aritmética das Notas de Desempenho Mensais (Ndm) relativo ao número de meses avaliados (n) no período de cada vigência contratual, que deverão ser iguais ou superiores a 4 (quatro), conforme fórmula a seguir:

$$N_{dac} = \frac{N_{dm_1} + N_{dm_2} + \dots + N_{dm_{(n)}}}{n}$$

2.6. Ao final de cada período de vigência será expedido Atestado de Capacidade Técnica à CONTRATADA desde que as avaliações de desempenho atinjam o conceito “B” ou “A”, obtido pela média aritmética da Nota de Desempenho Mensal (Ndm) do período.



NUP: 99927.085321/2024-77.
Autenticado com senha por DOUGLAS CONRADO VIEIRA GUIMARAES SANTOS - 18/07/2024 às 15:07:40.
Documento Nº: 3024114-5353 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3024114-5353>



SEDECAP202420623