

ANEXO V – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

1. O Acordo de Níveis de Serviço é baseado em um Fator de Qualidade (%), que consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações de: 1) Comissão Específica de Avaliação, e 2) Usuários dos Serviços;

2. A meta a ser atingida pela empresa é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100%, para que receba integralmente a remuneração pelos serviços prestados.

$$VF = VM \times FQ;$$

VF: Valor de Fatura;

VM: Valor da Medição;

FQ: Fator de Qualidade (%);

3. O fator de qualidade será obtido por meio de 2 (dois) instrumentos de avaliação:

a) CEA: Comissão Específica de Avaliação (%) – Peso 2;

b) APU: Avaliação Periódica dos Usuários (%) – Peso 1;

Cálculo do FQ:

$$FQ = \frac{CEA \times 2 + APU \times 1}{3}$$

4. Durante os primeiros 3 (três) meses de contrato, a título de carência para que a CONTRATADA efetue os ajustes necessários à correta execução dos serviços, o Fator de Qualidade (FQ) obtido não repercutirá no Valor da Fatura, permanecendo válido, entretanto, para os fins de prorrogação contratual (cláusula quinta do Anexo XII) e do item 7.9 do ANEXO II. Nesses meses o Valor de Fatura será igual ao Valor de Medição, ressalvadas eventuais glosas e punições.

5. Ao final de cada período avaliativo, a CONTRATANTE apresentará um relatório de avaliação da qualidade, em que constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela empresa no período. A partir do recebimento do relatório, caso deseje, a CONTRATADA terá 3 (três) dias para apresentar justificativas para as falhas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pela CONTRATANTE.

6. Comissão Específica de Avaliação – CEA:

6.1. A Comissão Específica de Avaliação - CEA será composta por 3 servidores formalmente designados pela Coordenação de Administração. A avaliação da CEA será baseada em vistorias periódicas para aferição da qualidade dos serviços prestados, sendo que a periodicidade de realização das vistorias ficará a critério da COADM/SUEST/PB, garantida, no mínimo, uma vistoria mensal.

6.2. Cada falha identificada pela comissão de fiscalização será enquadrada em uma das 3 categorias seguintes, com a pontuação equivalente:

	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Qtde de Pontos	10	5	3

6.3. Consta a seguir os tipos de falhas de acordo com as respectivas categorias:

Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Falta de material de reposição nos banheiros.	Por banheiro
Mau cheiro nos banheiros.	Por banheiro
Dejetos visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, nos pisos, mictórios, pias, bancadas, espelhos, vasos sanitários, assentos e tampos dos vasos sanitários, dos banheiros.	Por banheiro
Bancadas molhadas ou empoçadas em mais de 1/3 de sua área.	Por banheiro
Transbordamento de lixeiras em qualquer área.	Por lixeira
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície), sobre as mesas, balcões, estações de trabalho, estantes e livros da biblioteca e demais móveis e utensílios.	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades grosseiras nos pisos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros.	Por sala ou ambiente
Existência de manchas, poeiras, terra, “pegadas”, umidade ou quaisquer sujidades nos pisos de carpete, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Por sala ou ambiente
Pisos, paredes e tetos contendo manchas grosseiras, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, removíveis mediante limpeza simples.	Por sala ou ambiente
Poças ou umidades nos pisos, paredes e tetos, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, exceto as observadas durante a realização dos serviços de limpeza e as causadas por falhas na estrutura do prédio (vazamentos, infiltrações, entupimentos, dentre outras).	Por sala ou ambiente
Existência de farelos, areia, terra, folhas, manchas, “encardidos” ou quaisquer sujidades grosseiras na rampa branca de mármore de acesso principal ao Tribunal, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 2,00 metros.	Rampa
Sujeira ou mofo, visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 metros, ou mau-cheiro, nas geladeiras e frigobares.	Por geladeira ou frigobar
Falta de qualquer um dos materiais e equipamentos previstos que venha a causar interrupção ou redução na qualidade dos serviços.	Por ocorrência.
Qualidade do material de reposição dos banheiros em desacordo com as especificações do Termo de Referência	Por banheiro

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Farelos, areia, terra, pedaços de papel, ou quaisquer sujidades não grosseiras nos pisos, apenas visíveis a uma distância inferior a 1,50 metros e superior a 20 cm.	Por sala ou ambiente
Poeira grosseira (capaz de sujar a mão ou um papel A4 branco que seja arrastado sobre a superfície) nas faces internas das esquadrias externas, nas paredes e nas divisórias,	Por sala ou ambiente
Bancadas molhadas ou empoçadas em até 1/3 de sua área.	Por banheiro
Outras Desconformidades	Unidade de Medida
Sujeiras Grosseiras (inclusive teias de aranha) nos forros, tetos, eletrocalhas, luminárias, tubulações de teto, etc. nas garagens, oficinas, depósitos e demais áreas dos subsolos.	Por sala ou ambiente
Presença lixo e folhas decadentes visíveis a olho nu a uma distância mínima de 1,50 m nas áreas externas, incluindo as áreas ajardinadas.	Por ambiente

6.4. Para os fins da avaliação, considera-se 1 (um) ambiente:

6.4.1. Nos espaços fechados (escritórios, diretorias, gabinetes, salas de reunião, auditórios, consultórios), cada sala ou conjunto de salas com acesso à circulação comum do pavimento;

6.4.2. Cada 1.000 (um mil) m² de garagem no mesmo pavimento;

6.4.3. Cada pavimento de hall de entrada, lobby ou circulação;

6.4.4. Cada 2.000 (dois mil) m² de área externa.

6.5. Além das vistorias regulares periódicas, caso sejam detectadas as seguintes quantidades de reclamações, das respectivas gravidades, poderá ser solicitada avaliação extraordinária da CEA:

	Falha de Natureza Crítica	Falha de Natureza Grave	Outras Desconformidades
Qtde de Reclamações	2	5	10

6.6. Todas as falhas serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação. A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela empresa durante o mês, em uma ou mais vistorias, esta receberá um conceito de CEA (bom, regular ou ruim), conforme tabela abaixo. Cada conceito está associado a um valor de CEA, o qual será utilizado no cálculo do Fator de Qualidade – FQ.

AVALIAÇÃO DA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO			
Soma total de pontos no mês	0 a 20 pontos	21 a 150 pontos	Mais de 151 pontos
Conceito	Bom	Regular	Ruim
CEA	100%	95%	90%

6.7. Ao final de cada mês a empresa receberá da administração um relatório com as falhas registradas e com o conceito final CEA obtido com base na soma total da pontuação obtida no período.

7. Avaliação periódica dos usuários – APU:

7.1. A Avaliação Periódica dos Usuários - APU será realizada a cada 6 meses, sendo que a primeira se dará no final do 6º mês de prestação de serviços. Nesse sentido, os pagamentos do 1º ao 5º mês não sofrerão interferência da APU.

7.2. Ao final do 6º mês de prestação dos serviços, será realizada a primeira APU. O resultado dessa avaliação repercutirá nos pagamentos do 6º, 7º, 8º, 9º, 10º e 11º mês. Ao final do 12º mês será realizada nova avaliação pelos usuários, a ser aplicada nos pagamentos do 12º, 13º, 14º, 15º, 16º, e 17º meses. E assim, sucessivamente, as avaliações dos usuários serão realizadas semestralmente.

7.3. Caso entenda conveniente, a administração poderá dispensar a avaliação dos usuários, hipótese em que a APU será excluída da fórmula de cálculo do FQ, e este será igual ao CEA.

7.4. A APU será realizada por meio de pesquisa de opinião dos usuários servidores efetivos do TCU, selecionados aleatoriamente, em todas as edificações em que serão realizados os serviços (edifício-sede, anexo 1, anexo 2, anexo 3, e ISC).

7.5. O questionário a ser utilizado na pesquisa consta no Anexo X. A administração poderá modificá-lo, caso entenda necessário.

7.6. A nota final de avaliação dos usuários será calculada na forma definida no Anexo X, e corresponderá ao valor percentual de Avaliação Periódica de Usuário - APU relacionado na tabela a seguir:

Nota Final (NF)	APU
$NF \geq 90$	100%
$70 \leq NF < 90$	95%
$NF < 70$	90%

8. Tendo em vista que a Avaliação Periódica dos Usuários - APU será realizada apenas no final do sexto mês, conforme definido nos itens 7.1 e 7.2 acima, o Fator de Qualidade – FQ relativo aos meses anteriores será igual ao CEA.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PERIÓDICA DOS USUÁRIOS

AVALIAÇÃO PERIÓDICA DOS USUÁRIOS						
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO						
Item	Percepção do usuário em relação à qualidade dos serviços de limpeza e conservação nas seguintes áreas:	Nível de qualidade (NQ)				
		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
		110	100	85	60	50
1	Sala de Trabalho					
2	Áreas de uso comum (auditórios, salas de conferência, biblioteca, museu)					
3	Circulação (halls de acesso, corredores e elevadores)					
4	Copas e refeitórios					
5	Garagens					
6	Calçadas externas					
7	Banheiros e vestiários					
8	Disponibilidade de materiais de higiene nos banheiros e vestiários					
9	Qualidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros e vestiários					
10	Janelas (faces internas)					
11	Apresentação pessoal dos prestadores de serviço quanto à higiene e à limpeza;					
12	Cordialidade dos prestadores na execução dos serviços					
Comentários Adicionais e Sugestões:						
Informações do usuário						
Local de exercício regular das atividades						
Sala (n.º ou descrição):			Sede	Anexo I	Anexo II	Anexo III
Pavimento:		Edifício: (marcar com x)				

- O nível de qualidade (NQ) final referente a cada um dos 12 itens avaliados será representado pela média das avaliações dos usuários referentes ao respectivo item. Entretanto, serão excluídos da amostra os valores discrepantes, isto é, aqueles distantes da grande maioria dos outros valores amostrais.

2. Os níveis de qualidade serão considerados discrepantes quando:

Nível de Qualidade > [média + (1,50 x desvio padrão)]

Nível de Qualidade < [média - (1,50 x desvio padrão)]

Pesos dos fatores avaliativos:

AVALIAÇÃO PERIÓDICA DOS USUÁRIOS		
QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA E CONSERVAÇÃO NAS DEPENDÊNCIAS DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO		
Item	Áreas e fatores a serem avaliados	PESO
1	Sala de Trabalho	4
2	Áreas de uso comum (auditórios, salas de conferência, biblioteca, museu).	3
3	Circulação (halls de acesso, corredores e elevadores)	2
4	Copas e refeitórios	3
5	Garagens	1
6	Calçadas externas	1
7	Banheiros e vestiários	4
8	Disponibilidade de materiais de higiene nos banheiros e vestiários	4
9	Qualidade dos materiais de higiene disponíveis nos banheiros e vestiários	3
10	Janelas (faces internas)	2
11	Apresentação pessoal dos prestadores de serviço quanto à higiene e à limpeza;	3
12	Cordialidade dos prestadores na execução dos serviços	2

3. A nota final será formada pela média ponderada dos Níveis de Qualidade Médios, obtidos na forma dos tópicos 1 e 2 deste Anexo para cada um dos 12 itens avaliados, segundo os pesos dos fatores avaliativos definidos na tabela acima.