**ANEXO X – MODELO DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADORES | |
| Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no ANS | |
| Item | Descrição |
| Finalidade | De suprir a necessidade da DPF, por se tratar de atividades indispensáveis a este órgão, para as quais não se dispõe de servidores do quadro. |
| Meta a Cumprir | 100% dos serviços executados e considerando à perspectiva da administração. |
| Instrumento de medição | Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado. |
| Forma de acompanhamento | A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços Especificações Termo de Referência), conforme perspectiva da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle. |
| Periodicidade | Trimestral |
| Mecanismo de Cálculo | O número de ocorrências no trimestre refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento. |
| Início de Vigência | Data da assinatura do contrato. Será formalizada no 90º (nonagésimo) dia da data da assinatura do Contrato, no primeiro dia útil imediatamente subsequente ao mês do 90° dia. |
| Faixas de ajuste no Pagamento | - 0 a 3 ocorrências = 100% da meta = recebimento de 100% da fatura.  - 4 a 6 ocorrências = 95%da meta = recebimento de 95% da fatura.  - 7 a 9 ocorrências = 90%da meta = recebimento de 90% da fatura.  - 10 a 12 ocorrências – 85% da meta = recebimento 85% da fatura. |
| Sanção | A existência de mais de 13 (treze) ocorrências, inclusive, considerar-se-á como atingida 5% da meta, caracterizar-se-á inexecução parcial ou rescisão. Recebimento de 5% da fatura. |

TABELA I – FATORES DE AVALIAÇÃO

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AVALIAÇÃO TRIMESTRAL | | | | | | | |
| ITEM | Descrição | OCORRÊNCIAS | | | | | |
| Mês 1 | | Mês 2 | | Mês 3 | |
| Sim | Não | Sim | Não | Sim | Não |
| **1** | Atraso no crédito de salários além do 5º dia útil do mês imediatamente subsequente ao do mês de referência): (ordinários - mensal), décimo terceiro, férias, remunerações compensatórias e rescisões contratuais. |  |  |  |  |  |  |
| **2** | Atraso do crédito dos benefícios de vale-transporte além do estabelecido (no contrato ou na Convenção Coletiva) |  |  |  |  |  |  |
| **3** | Atraso do crédito dos benefícios de vale-refeição além do estabelecido (no contrato ou na Convenção Coletiva). |  |  |  |  |  |  |
| **4** | Cobrança de valores em desacordo com o contrato. |  |  |  |  |  |  |
| **5** | Não providenciar substituição tempestiva de quaisquer ausência de postos de serviço por absenteísmo. |  |  |  |  |  |  |
| **6** | Substituir funcionários sem a anuência prévia da CONTRATANTE. |  |  |  |  |  |  |
| **7** | Não cumprir determinações e Notificações. |  |  |  |  |  |  |
| **8** | Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratante. |  |  |  |  |  |  |
| **9** | Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo |  |  |  |  |  |  |
| **10** | Falta de cordialidade no trato com os servidores e colaboradores. |  |  |  |  |  |  |
| TOTAL GERAL | | | | | |  |  |

TABELA II – AJUSTES NO PAGAMENTO

|  |  |
| --- | --- |
| Valor do contrato trimestral (A) | R$ |
| Período | 90 dias |
| Número de Ocorrência (B) |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NÚMERO DE OCORRÊNCIAS NO TRIMESTRE (B)** | **FAIXA ANS** | **PERCENTUAL DE ATINGIMENTO DA META % ( C )** | **FATOR ANS ( A ) x ( C )** | **VALOR RECEBIDO PELA EMPRESA** |
| 0 a 3 |  | 100% | R$ | R$ |
| 4 a 6 |  | 95% | R$ | R$ |
| 7 a 9 |  | 90% | R$ | R$ |
| 10 a 12 |  | 85% | R$ | R$ |
| Mais que 13 – Inexecução parcial ou rescisão |  | 5% | R$ | R$ |
| Valor Recebido |  |  | R$ | R$ |