



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL
Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-165, Fone: (84)3204-5500

ANEXO VIII

MODELO DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. Relatório de nível de atendimento:

1.1. Mensalmente, o FISCAL preparará relatório das vistorias, efetuado por amostragem em número de quatro vistorias, uma por semana, anotando-se os níveis de serviços e atendimento dos quesitos:

1.1.1. A nota classificada “péssimo”, equivalente a 0,25 (zero vírgula vinte e cinco) pontos, deverá ser anotada sempre que o quesito não for atendido;

1.1.2. A nota classificada “regular”, equivalente a 0,1 (um décimo) ponto, indica que o quesito foi atendido, porém de forma não satisfatória;

1.1.3. A nota dos serviços classificada “bom” será verificada quando os quesitos forem efetuados a contento, não marcando ponto algum.

1.2. A nota mensal será de 10 pontos se todos os quesitos forem considerados bons;

1.3. Havendo quesitos considerados regulares ou péssimos haverá desconto na nota mensal, conforme a tabela a seguir:

1.3.1. – Quadro de anotações dos níveis de satisfação:

Recepcionistas

ITEM	DESCRIÇÃO	SEMANA				NOTA
1	Regularidade do posto	1. ^a	2. ^a	3. ^a	4. ^a	SOMA
	1.1. Permanência no Posto					
	1.2. Celeridade no atendimento					
	1.3. Atendimento de acordo com o descrito no Termo de Referência					
	1.4. Substituição de empregado em caso de ausência					
2	Uniformes					
	2.1. Uso adequado do uniforme, em conformidade com o Termo de Referência					
	2.2. Utilização do crachá de identificação					



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJ - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL NO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
SETOR DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA POLICIAL
Rua Dr. Lauro Pinto, 155, Lagoa Nova, Natal/RN, CEP: 59064-165, Fone: (84)3204-5500

3	Qualidade na prestação do serviço					
	3.1. Tratamento respeitoso para com os usuários do serviço					
	3.2. Pontualidade					
	3.3. Anotação de ocorrências no seu turno de trabalho					
	3.4. Cumprimento das obrigações trabalhistas					
	3.5. Atendimento às obrigações constantes no Termo de Referência					
TOTAL DE PONTOS DESCONTADOS						

1.3.2. Os cálculos para verificação da nota final do mês em análise obedecerá à seguinte fórmula:

1.3.2.1. Nota final = 10 – (Soma dos totais de pontos perdidos do profissional alocado/quantidade de profissionais);

1.3.3. Sempre que a nota for menor ou igual a 6, a CONTRATADA receberá multa de 2% sobre o valor da fatura do mês;

1.3.4. Sempre que a nota for maior que 6 (seis) e menor ou igual a 8 (oito), a CONTRATADA receberá multa de 1% sobre o valor da fatura;

1.3.5. Sempre que a nota for maior que 8 (oito) e menor que 9,5 (nove vírgula cinco) a CONTRATADA receberá advertência;

1.3.6. Sempre que a CONTRATADA acumular três advertências ano, receberá multa de 2% sobre o valor faturado do mês;

1.3.7. A vistoria poderá ser realizada em qualquer dia da semana ou hora do turno;

1.3.8. Será anotado apenas um nível de satisfação (péssimo, regular ou bom) para avaliação no conjunto, dos postos de serviços. Então como exemplo, visita-se os postos e avalia-se no conjunto, observando se os quesitos atendem aos critérios de satisfações indicados.