



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

ANEXO VIII – PROCESSO Nº XXXXXXXX - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SERVENTE DE LIMPEZA E ENCARREGADO.

1. Relação de ocorrências diárias

1.1 Os serviços objeto do Termo de Referência – Anexo I serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.

1.2 Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.

1.3 Seguir-se-á a tabela constante deste ANS quanto ao percentual a ser debitado do faturamento mensal total dos serviços prestados pela CONTRATADA em função do não cumprimento de acordo de níveis de serviço, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.

1.4 É requisito básico que a CONTRATADA cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme lei vigente, bem como siga corretamente o plano de trabalho elaborado pelas partes do contrato.





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

2. Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços continuados de limpeza:

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____ / ____
Total de Ocorrências: _____
RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS
OCORRÊNCIA 1: Inobservância da utilização de uniforme, uso de uniforme incompleto ou inadequado, uniforme excessivamente danificado ou deixar de providenciar conjunto completo de uniforme aos funcionários
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato
OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Termo de Referência será anotada por cada dia de atraso.
Total de Ocorrências: _____
Data da ocorrência
Descrição sintética
OCORRÊNCIA 2: Resultado ineficiente do serviço
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.

Rt. nº _____

UFAL/Campus Arapiraca



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

OBSERVAÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato verificado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	Descrição sintética
Descrição sintética	
OCORRÊNCIA 3: Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	
AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.	
OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.	
Total de Ocorrências:	
Data da ocorrência	
Descrição sintética	
OCORRÊNCIA 4: Retirar funcionário do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	
AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência.	
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data	

Rt. nº _____

UFAL/Campus Arapiraca



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

Total de Ocorrências:
Data da ocorrência
OCORRÊNCIA 5: Deixar de cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.
AFERIÇÃO: Comunicação do fato pela fiscalização ao Gestor de Contratos
OBSERVAÇÃO: A empresa poderá ser advertida formalmente e deverá fornecer o controle de acesso de seus funcionários
Total de Ocorrências:
Data da ocorrência Descrição sintética
Descrição sintética
OCORRÊNCIA 6: Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO.
AFERIÇÃO: A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data
Total de Ocorrências:
Data da ocorrência
Descrição sintética

Rt. nº _____

UFAL/Campus Arapiraca



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

OCORRÊNCIA 7: Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições
AFERIÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais. A empresa deverá substituir o empregado no prazo de um dia útil.
OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.
Total de Ocorrências:
Data da ocorrência Descrição sintética
Descrição sintética
OCORRÊNCIA 8: Recusar-se a executar serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal.
AFERIÇÃO: Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhamento da questão à Gestão de Contratos
OBSERVAÇÃO: A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.
Total de Ocorrências:
Data da ocorrência Descrição sintética
Descrição sintética



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

--

3. Instruções:

Preencher cada um dos 8 (oito) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

4. Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

4.1 Diante dos dados/ocorrências constante na “Relação de Ocorrências”, o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de ocorrências e Efeitos Remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

OCORRÊNCIA	1	2	3	4	5	6	7	8
Total de Ocorrências na Unidade X								
Total de Ocorrências na Unidade Y								
Total (+)								
Tolerância (-)	2	3	1	1	1	2	1	1
Excesso de Ocorrências (=)								
Peso (X)	6	6	10	8	10	6	10	10
Número Corrigido (=)								

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços objeto do contrato:

Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços (quando somatório de ocorrências for menor ou igual a 5)

Faixa 02 – Fator de Aceitação 0: 99,5% de avaliação dos serviços (quando o somatório ocorrências for maior que 5) – Dedução de 0,5%

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços - Dedução de 1%





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços – Dedução de 3%

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços – Dedução de 5%

Faixa 06 – Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços (Dedução de 10%) e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das quatro faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

5.1 Instruções para aplicação desta tabela:

5.1.1 As listas com indicações das ocorrências identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o gestor preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 8 (oito) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

5.1.2 Após, todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 8 (oito) colunas. A seguir, do valor totalizado por cada coluna de verificação qualitativa será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, EXCESSO DE OCORRÊNCIAS, por ocorrência;

5.1.3 Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se, pois, o NÚMERO CORRIGIDO por tipo de apontamento [cada um dos 8 (oito) itens]; Os números atribuídos como PESO foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);

5.1.4 Ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO;

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero);





**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
CAMPUS ARAPIRACA**

Avenida Manoel Severino Barbosa, s/n, Bom Sucesso, Arapiraca/AL, CEP 57309-005 - tel/fax (82) 3482-1809 / 1810, email: coplan.ufalarapiraca@gmail.com

5.1.5 Deverá ser efetivado o desconto proporcional a 99,5% do preço, mesmo quando o Total Geral resultar em um Fator de Aceitação igual a 'ZERO', quando o Somatório de Ocorrências for superior a 5 (cinco).

6. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.

6.1 Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para a Seção de Gestão de Contratos da UFAL.

6.2 A Seção de Gestão de Contratos deverá emitir relatório apontando o excesso de ocorrências ao final de cada mês, com encaminhamento à empresa contratada, até o segundo dia útil do mês subsequente.

6.3 A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pela Seção de Gestão de Contratos com base na tabela disposta no item 5 deste ANS - Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação).

