

ANEXO VIII – Modelo do Acordo de Níveis de Serviço – ANS

1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.

Em decorrência da Lei de Licitações e Contratos Administrativos e do Decreto n.º 2.271/1997, foi estabelecida pela Instrução Normativa n.º 02, de 30 de abril de 2008, a possibilidade de adoção do chamado Acordo de Nível de Serviço (ANS) pela Administração Pública, com vistas a auxiliar o gestor no desempenho de suas atribuições legais quanto aos contratos administrativos, por meio da formalização e previsão de critérios objetivos de mensuração de resultados e do nível de qualidade dos serviços contratados. Assim, o ANS define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas supressões para pagamento.

Mensalmente, a Fiscalização realizará avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados por meio da Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos. A avaliação será feita segundo o não atendimento aos critérios de pontualidade de atendimento das manutenções corretivas e atendimento aos itens de manutenção preventiva, que deverá ser realizada de acordo com a emissão das ordens de serviços (OS).

1.1. Critério de Pontualidade no atendimento da manutenção corretiva

No caso de manutenções corretivas, a CONTRATADA, a partir da notificação do incidente pela CONTRATANTE, deverá atender nos prazos estabelecidos pela Tabela de Prazos de Atendimento de Incidentes, em função do grau de criticidade do incidente, definidos na tabela 1.

Tabela 1. Prazos de atendimento de incidentes.

NÍVEL DE CRITICIDADE	CLASSIFICAÇÃO	PRAZO PARA ATENDIMENTO
ALTO	Representa um incidente crítico que pode tornar inoperante o sistema de ar condicionado por inteiro em ambientes críticos, como laboratórios, biotérios, central de processamento de dados, etc.	“A Contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço, do ocorrido, pela UFAL. A Contratada deverá implementar a solução do incidente em até 4 (quatro) horas subsequentes ao início do atendimento. Excepcionalmente, será possível a prorrogação dos referidos prazos mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”
MEDIO	Representa um incidente crítico que pode tornar inoperante o sistema de ar condicionado por inteiro em ambientes de trabalho em geral.	“A Contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 4 (quatro) horas, contadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço, do ocorrido, pela UFAL. A Contratada deverá implementar a solução do incidente em até 8 (oito) horas subsequentes ao início do atendimento. Excepcionalmente, será possível a prorrogação dos referidos prazos mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”
BAIXO	Representa um incidente que está cau-	“A Contratada deverá iniciar o atendimento do incidente no prazo máximo de 12 (doze) horas, con-

	sando ou irá causar a paralisação de equipamentos de ar condicionado responsável pelo conforto térmico de ambiente de trabalho.	tadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço, do ocorrido, pela UFAL. A contratada deverá implementar a solução do incidente em até 24 (vinte e quatro) horas subsequentes ao início do atendimento. Excepcionalmente, será possível a prorrogação dos referidos prazos mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”
REINCIDÊNCIA	Representa a reincidência de um incidente pelo mesmo defeito do qual o equipamento sofreu manutenção corretiva, ou após manutenção preventiva, num prazo inferior a seis meses.	“A Contratada deverá iniciar o atendimento da reincidência no prazo máximo de 2 (duas) horas, contadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço, do ocorrido, pela UFAL. A Contratada deverá implementar a solução da reincidência em até 4 (quatro) horas subsequentes ao início do atendimento. Excepcionalmente, será possível a prorrogação dos referidos prazos mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”

1.2. Critério atendimento aos itens de manutenção preventiva

No caso das manutenções preventivas, a CONTRATADA, a partir da notificação da OS pela CONTRATANTE, deverá atender nos prazos estabelecidos pela tabela de Prazos de Atendimento de manutenção preventiva, em função do grau de criticidade.

Tabela 2. Prazos de atendimento de manutenções preventivas.

GRAU DE CRITICIDADE	CLASSIFICAÇÃO	PRAZO PARA ATENDIMENTO
ALTO	Representa a manutenção de equipamentos em ambientes críticos, como laboratórios, biotérios, central de processamento de dados, etc.	“A Contratada deverá iniciar e realizar a manutenção em até 2 (duas) horas contadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço. Excepcionalmente, será possível a prorrogação do referido prazo mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”
BAIXO	Representa a manutenção de equipamentos em ambientes de trabalho em geral.	“A Contratada deverá iniciar e implementar a manutenção em até 4 (quatro) horas contadas a partir da ciência da comunicação escrita da Ordem de Serviço. Excepcionalmente, será possível a prorrogação do referido prazo mediante apresentação de justificativa da Contratada, e respectivo acatamento da fiscalização.”

1.3. Pontuação dos serviços não executados

Para cada serviço de manutenção corretiva e preventiva, executado fora do prazo ou não executado, ou que tenha reincidência de incidente, ou ainda pela falta de preposto, durante o mês, o contratado acumulará pontos para a sua Nota Mensal de Avaliação (NMA), cujos valores variam em função da descrição da atividade e do grau de criticidade, como apresentado na Tabela 3.

Tabela 3. Pontuação de serviços não executados.

CRITÉRIOS		DESCRIÇÃO DA AVALIAÇÃO	GRAU DE CRITICIDADE				
			A	M	B	R	
EXECUÇÃO DAS MANUTENÇÕES CORRETIVAS	PONT. NO ATENDIMENTO	5% do serviço não iniciado dentro do prazo estabelecido na tabela de prazos de atendimento de incidentes.	3	2	1	3	
		Entre 5% e 10% do serviço não iniciado dentro do prazo estabelecido na tabela de prazos de atendimento de incidentes.	4	3	1	4	
		Por mais de 10% serviços não iniciados dentro do prazo estabelecido na prazos de atendimento de incidentes.	6	4	2	4	
		5% do serviço não realizado dentro do limite de tempo estabelecido na tabela de prazos de atendimento de incidentes.	3	2	1	3	
		Entre 5% e 10% do serviço não realizado dentro do limite de tempo estabelecido na tabela de prazos de atendimento de incidentes.	4	3	1	4	
		Por mais de 10% dos serviços não realizados dentro do limite de tempo estabelecido na tabela de prazos de atendimento de incidentes.	6	4	2	4	
	Por ausência de preposto		10				
	EXEC. DA MANUT.	Menos que 5% da manutenção corretiva não realizada no mês, após os prazos da tabela de prazos de atendimento de incidentes.	10	8	6	10	
		Entre 5% e 10% da manutenção corretiva não realizada no mês, após os prazos da tabela de prazos de atendimento de incidentes.	20	16	12	20	
		Por mais de 10% das manutenções corretivas não realizadas no mês, após os prazos da tabela de prazos de atendimento de incidentes.	30	20	10	30	
	EXECUÇÃO DAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS PREVENTIVA	ATEND. AOS ITENS DE MANUT. PREVENTIVA	Verificar e eliminar sujeira e corrosão no gabinete, na moldura da serpentina e na bandeja;	2		*	
			Verificar a operação de drenagem de água da bandeja;	2		*	
Verificar o estado de conservação do isolamento termo- acústico (se está preservado e se não contém bolor);			2		*		
Verificar a vedação dos painéis de fechamento do gabinete;			2		*		
Lavar as bandejas e serpentinas com remoção do biofilme (lodo), sem o uso de produtos desengraxantes e corrosivos;			2		*		
Limpar o gabinete do condicionador;			2		*		
Verificar os filtros de ar.			2		*		
Verificar e eliminar sujeira, danos e corrosão nos filtros de ar;			2		*		
Verificar e eliminar as frestas dos filtros de ar;			2		*		
Limpar o elemento filtrante (filtro de ar).			2		*		
EXECUÇÃO DA MANUT.		5% do serviço não realizado dentro do limite de tempo estabelecido, em a tabela de prazos de atendimento de incidentes	3	2	1	*	
		Entre 5% e 10% do serviço não realizado dentro do limite de tempo estabelecido, em a tabela de prazos de atendimento de incidentes.	4	3	1	*	
		Por mais de 10% dos serviços não realizados dentro do limite de tempo estabelecido, em a tabela de prazos de atendimento de incidentes.	6	4	2	*	

1.4. Avaliação do Nível de Atendimento

Ao final de cada mês a Fiscalização realizará Avaliação do Nível de Atendimento dos Serviços contratados por meio da Nota Mensal de Avaliação – NMA, considerando os pontos perdidos nas avaliações dos indicadores estabelecidos, utilizando a seguinte fórmula:

$$NMA = \Sigma P1 + P2 + \dots + Pi$$

Onde:

NMA = Nota Mensal de Avaliação

P1, P2, ..., Pi = Pontos perdidos

A nota obtida será avaliada, e caso essa nota seja maior que 10 (dez), será aplicado um desconto no pagamento dos serviços executados naquele mês, de acordo com os critérios abaixo:

- **NMA** menor que 10 = O atendimento é considerado satisfatório e o pagamento será integral.
- **NMA** igual a 10 até 19 = O atendimento é considerado insatisfatório e o pagamento será efetuado com desconto de **5 %** do valor mensal do contrato.
- **NMA** maior que 19 até 29 = O atendimento é considerado insatisfatório e o pagamento será efetuado com desconto de **10 %** do valor mensal do contrato.
- **NMA** maior que 29 até 39 = O atendimento é considerado insatisfatório e o pagamento será efetuado com desconto de **20 %** do valor mensal do contrato.
- **NMA** maior que 39 = O atendimento é considerado insatisfatório e o pagamento será efetuado com desconto de **50 %** do valor mensal do contrato.

- 1.4.1. Sempre que a NMA for maior que 39 poderá ser considerado como descumprimento contratual, podendo ensejar à CONTRATADA penalidades contratuais e até possível rescisão.
- 1.4.2. No caso em que a NMA, por 2 meses sucessivos ou por 3 meses em um intervalo de 6 meses, for maior que 29, sem uma justificativa aceita pela fiscalização, será considerada como descumprimento contratual, podendo ensejar à CONTRATADA penalidades contratuais e até possível rescisão.
- 1.4.3. A não realização de qualquer manutenção corretiva, pelo prazo maior que um (1) mês, será considerada como descumprimento contratual, podendo ensejar à CONTRATADA penalidades contratuais e até a possível rescisão do contrato.
- 1.4.4. A não realização de qualquer item de manutenção preventiva, dentro da periodicidade prevista no ANEXO II, por 2 períodos sucessivos, será considerada como descumprimento contratual, podendo ensejar à CONTRATADA penalidades contratuais e até a possível rescisão do contrato.
- 1.4.5. O resultado das avaliações serão apresentados no Relatório de Desempenho dos Serviços Prestados, elaborado mensalmente pela Fiscalização.
- 1.4.6. A Avaliação do Nível de Atendimento dos Serviços, definirá os valores a serem pagos à CONTRATADA e não excluirá a aplicação das penalidades cabíveis.

Maceió-AL, 25 de setembro de 2015

Nelia Henriques Callado
Superintendente - SINFRA/UFAL
Mat. SIAPI no. 1121201