**ANEXO III**

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS**

1. Relação de ocorrências diárias
	1. Os serviços objeto do Termo de Referência, serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.
	2. Os níveis de serviço apresentados neste ANS têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
	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 serviços, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais previstas em lei.
	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.
2. Relação de Ocorrências a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de fornecimento de refeições para os alunos do IFSP/Campus Birigui, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

SERVIÇO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO:\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

|  |
| --- |
| **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 mínimo 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:** Não observância da manutenção das quantidades de materiais e/ou utensílios necessários à adequada execução dos serviços.  |
| **AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material ou utensílio indisponível. |
| **OBSERVAÇÃO:** A falta de cada material e/ou utensílio será considerada ocorrência individual, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data  |
| **Total de Ocorrências:** |
| **Data da Ocorrência** | **Descrição sintética** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 3:** Disponibilização e/ou utilização de material ou utensílio que não atenda aos objetivos do Câmpus Birigui quanto à qualidade do material ou especificidade do serviço a ser prestado  |
| **AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato, que anotará o tipo de material que não atende às necessidades do serviço, bem como a(s) conseqüência(s) decorrente(s) de sua efetiva utilização e/ou possível(is) conseqüência(s) negativa(s) que ocorrerá(ao) de uma eventual utilização. |
| **OBSERVAÇÃO:** Os registros serão individuais, ou seja, a cada material ou utensílio inadequado corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data  |
| **Total de Ocorrências:** |
| **Data da Ocorrência** | **Descrição sintética** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 4:** Resultado ineficiente dos serviços. |
| **AFERIÇÃO:** Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato ou à comunicação formalizada a este, efetuada por servidor que tenha verificado sua ocorrência. |
| **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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 5:** 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 6:** Retirar funcionários 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 |
| **Total de Ocorrências:** |
| **Data da Ocorrência** | **Descrição sintética** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 7:** Deixar de cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários. |
| **AFERIÇÃO:** Comunicação do fato pela fiscalização ao Gestor de Contratos do Câmpus Birigui. |
| **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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 8:** Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO |
| **AFERIÇÃO:** A comunicação ao fiscal poderá ser feita mediante correspondência eletrônica |
| **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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 9:** Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível como 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** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| **OCORRÊNCIA 10:** Recusar-se a executar serviços determinados pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado ou determinação formal |
| **AFERIÇÃO:** Apuração da ocorrência pelo fiscal e encaminhada da questão à Gestão de Contratos do Câmpus Birigui |
| **OBSERVAÇÃO:** A empresa deverá justificar imediatamente a razão da inexecução parcial. Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a casa fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data. |
| **Total de Ocorrências:** |
| **Data da Ocorrência** | **Descrição sintética** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. Instruções
	1. Preencher cada um dos 10 (dez) itens de avaliação de ocorrências, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela em cada item.
2. Fato percentual de recebimento e remuneração dos serviços
	1. Diante dos dados/ ocorrências constantes 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.
3. Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (fator de aceitação)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ocorrências** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| Total de ocorrências no câmpus |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TOTAL (+)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Somatório de Ocorrências |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tolerância (-) | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| **Excesso ocorrências (=)** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Peso (x) | 6 | 8 | 8 | 6 | 10 | 8 | 10 | 6 | 10 | 10 |
| Fator aceitação (=) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de fornecimento de refeições para os alunos do IFSP/Campus Birigui:**

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

Fator de Aceitação 0: 99,50% de avaliação dos serviços (quando o somatório de ocorrências for maior que 5)

Fator de Aceitação de 01 a 25: 99% de avaliação dos serviços

Fator de Aceitação de 26 a 50: 97% de avaliação dos serviços

Fator de Aceitação de 51 a 75: 95% de avaliação dos serviços

Fator de Aceitação de 76 a 100: 90% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

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

* 1. Instruções para aplicação desta tabela:
		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 10 (dez) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários
		2. Após, **todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL** por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 10 (dez) colunas. A seguir, do valor totalizando por cada coluna de verificação qualitativa será **deduzido o respectivo valor de tolerância** prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor referente, **EXCESSO DE OCORRÊNCIAS,** por ocorrências;
		3. Posteriormente, cada valor de excesso de ocorrências será **multiplicado pelo PEDO indicado em cada coluna,** obtendo-se, pois, o **NÚMERO CORRIGIDO** por tipo de apontamento [cada um dos 10 itens]; Os números atribuídos como **PESO** foram estabelecidos com base em ocorrências de nível baixo (6), nível médio (8) e nível alto (10);
		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)

* + 1. Deverá ser efetivado o desconto proporcional a 99,50% 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)

1. A empresa contratada deverá manter endereço eletrônico para correspondência via e-mail.
	1. Todas as ocorrências apontadas pela fiscalização serão encaminhadas, via correspondência eletrônica, à empresa contratada com cópia para o setor de Gestão de Contratos deste Câmpus
	2. O setor 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.
	3. A empresa emitirá a nota fiscal com valor que esteja em conformidade com relatório encaminhado pelo setor de Gestão de Contratos com base na tabela disposta no item 5 deste ANS – **Tabela de ocorrências e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)**