



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

## **ANEXO G**

### **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

#### **1. INTRODUÇÃO**

1.1. Definição: Instrumento de Medição de Resultado ou Acordo de Nível de Serviços – ANS é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Forma de avaliação: definição de situações (indicadores) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência de 1 a 7, de acordo com os Indicativos de metas a cumprir, compreendendo descontos de 0,1% a 2,0% do valor mensal contratado.

1.3. Descontos x sanções administrativas: embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior a 10% (dez por cento), poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da Lei e do Contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

1.4. Procedimento a ser adotado pela gestão dos contratos de prestação de Serviços de apoio operacional

1.5. As atividades descritas neste instrumento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe de fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

#### **2. OBJETIVO**

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de prestação de serviço.

#### **3. REGRAS GERAIS**

3.1. Será efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução do serviço, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3.2. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos nesse Anexo, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), em consonância com as diretrizes da IN/MPOG 05/2017.

3.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR ser interpretadas como penalidades ou multas.

3.4. O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado, indissociável do contrato.

3.5. O não atendimento das metas, por ínfima diferença poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

3.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços. Durante a execução do objeto, o fiscal/gestor designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, estipulando prazos razoáveis para tanto, mediante notificação escrita.

3.7. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

3.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no Contrato.

3.9. Para fins de recebimento definitivo, que deverá ser realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da entrega da documentação completa e suficiente e necessária ao pagamento, o gestor do contrato emitirá relatório, bem como justificará as glosas e descontos com base no IMR e encaminhará o procedimento para pagamento, salvo se houver indicação de aplicação de sanções administrativas, caso em que o procedimento seguirá rito próprio visando à notificação da contratada para apresentação de defesa prévia.

<b>INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)</b>	
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	1. Se: metas cumpridas = 100% do valor da fatura do mês
	2. Se: Permitir a presença de empregado mal apresentado e/ou sem crachá. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por ocorrência.
	3. Se: Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	4. Se: Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais. Então aplicar Grau 6 Por dia e por tarefa designada.
	5. Se: Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus funcionários. Então aplicar Grau 3 Por ocorrência.
	6. Se: Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato. Então aplicar Grau 5 Por ocorrência.
	7. Se: Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais. Então aplicar Grau 6 Por ocorrência.
	8. Se: Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia do CONTRATANTE. Então aplicar Grau 4 Por empregado e por dia.
	9. Se deixar de: Registrar e controlar diariamente a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	10. Se deixar de: Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	11. Se deixar de: Manter a documentação de habilitação atualizada. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	12. Se deixar de: Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 1 por ocorrência
	13. Se deixar de: Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	14. Se deixar de: Efetuar a reposição de funcionários faltosos. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	15. Se deixar de: Efetuar pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, nas datas avençadas. Então aplicar Grau 2 por ocorrência e por dia
	16. Se deixar de: Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade de prestação dos serviços. Então aplicar Grau 1 por dia
	17. Se deixar de: Indicar e manter PREPOSTO na forma prevista neste Termo. Então aplicar Grau 1 Por dia.
	18. Se deixar de: Apresentar quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária. Então Grau 2 por ocorrência e por dia.

	19. Se deixar de: Utilizar de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's adequados. Então aplicar Grau 1 Por ocorrência e por dia.
	20. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	21. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 por item e por ocorrência.
	<b>Os descontos poderão ser efetuados cumulativamente.</b>
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	Cada ocorrência será classificada conforme abaixo:
	Grau 01) 0,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 02) 0,4% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 03) 0,8% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 04) 1,6% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 05) 3,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 06) 4,0% sobre o valor mensal do contrato.

3.10. O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento do Nível de Serviço definido neste Anexo, bem como pela análise de ausências de prestação de serviços e sanções administrativas.

3.11. O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor mensal do contrato subtraídos os descontos (pela aplicação deste Instrumento), glosas (por não prestação de serviços) e multas (sanções administrativas) computadas e aplicáveis no período correspondente.

$$\text{VPM} = \text{VMC} - \text{TDGM}$$

Onde:

VPM = Valor a Ser Pago no Mês

VMC = Valor Mensal do Contrato

TDGM = Total de Descontos, Glosas e Multas no Mês

Rio de Janeiro, 23 setembro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Thiago dos Santos Nogueira, Gerente de Provisão e Administração de Pessoas**, em 08/10/2021, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **23325551** e o código CRC **2AA01DCF**.