



Fundação Saúde

VIGILÂNCIA PATRIMONIAL DESARMADA

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS

O presente Acordo de Níveis de Serviço tem por objetivo garantir o atingimento dos níveis satisfatórios de desempenho e qualidade na prestação de serviços, com reflexo direto no pagamento mensal, caso não sejam atingidos os índices estabelecidos neste Termo.

A CONTRATADA compromete-se a prestar, ininterruptamente, os serviços de vigilância desarmada nos endereços contidos na Minuta do Edital e instrumento convocatório, em níveis aceitáveis de desempenho e qualidade, considerando as principais exigências contratuais, cuja avaliação dar-se-á por intermédio dos indicadores estabelecidos no Checklist, conforme Tabela I – Indicadores de Acordo Níveis de Serviço.

Em razão do não atendimento às metas e critérios definidos no ANS, o valor da remuneração do Contratado poderá sofrer deduções, devendo ser proporcional à aferição realizada, independentemente da aplicação das penalidades administrativas, decorrentes da inexecução parcial ou total dos serviços contratados. Para tal deverá ser observado a apuração alcançada na Tabela I – Check List - Indicadores de Níveis de Serviços.

O total da apuração será feito por intermédio do cálculo quantidade de ocorrências verificadas **X** Nível Geral de Ocorrência Atingido – NGOA.

Critérios adotados	
Indicador	Execução do instrumento.
Finalidade	Aferir o nível de execução do contrato.
Meta	Execução de 100% conforme descrito no termo de referência e contrato dos serviços.
Instrumento de medição	Planilha de controle de execução (check list).
Forma de acompanhamento	Preenchimento mensal do check list com posterior cálculo do NGOA.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Nível Geral de Ocorrência Atingido - NGOA (de acordo com o Grau estabelecido) X Quantidade de ocorrências = apuração %
Faixas de ajuste	NGOA = 0% a 5% dos serviços = recebimento de 100% da fatura; NGOA = 5,1% a 10% dos serviços = recebimento de 98% da fatura; NGOA = 10,1% a 25% dos serviços = recebimento de 95% da fatura; NGOA = 25,1% a 40% dos serviços = recebimento de 90% da fatura; NGOA = 40,1% ou acima = recebimento de 90% da fatura



Fundação Saúde

Tabela I - Check list - Indicadores de Acordo Níveis de Serviço.

ITEM	INFRAÇÃO	Grau	Índice	Nível Geral de Ocorrências Atingido - NGOA	Apuração %
1	Deixar de manter sob vigilância toda área de ação.	1	0,01%		0,00%
2	Ausentar-se do posto sem a devida cobertura de outro vigilante.	1	0,01%		0,00%
3	Ausentar-se do posto para cumprimento de tarefas estranhas aos serviços estabelecidos no Termo de referência.	2	0,02%		0,00%
4	Deixar de preencher diariamente o livro de ocorrências.	2	0,02%		0,00%
5	Deixar de comunicar imediatamente ao fiscal do contrato da unidade qualquer anomalia verificada na área de atuação, fazendo o devido registro no livro de ocorrências.	3	0,03%		0,00%
6	Assumir o posto de serviço sem estar devidamente uniformizado, barbeado, cabelo aparados ou presos, limpos e com aparência pessoal adequada.	3	0,03%		0,00%
7	Deixar de utilizar o crachá de identificação, durante o expediente.	1	0,01%		0,00%
8	Permitir o ingresso de pessoas fora do horário de expediente estipulado para o funcionamento da unidade de saúde e/ou sede administrativa onde os serviços são prestados, especialmente aos finais de semana e feriados, sem que haja autorização expressa do fiscal da unidade.	4	0,5%		0,00%
9	Permitir a saída de qualquer bem patrimonial das dependências da unidade de saúde e/ou sede administrativa sem a apresentação da Autorização de saída de Bens Patrimoniais ou documento equivalente, devidamente preenchido e assinado, por quem de direito, contendo a discriminação do bem, o destino, data de saída e retorno se for o caso e número do patrimônio.	5	1,0%		0,00%
10	Deixar de retirar das dependências das unidades de saúde e/ou sede administrativa, pessoas não autorizadas que tenham burlado a vigilância.	4	0,5%		0,00%
11	Deixar de controlar, diariamente, a frequência e pontualidade dos vigilantes, bem como as ocorrências relativas as ações praticadas por estes.	2	0,02%		0,00%
12	Deixar de inspecionar, e registrar no livro de ocorrência, os postos no mínimo 2 (duas) vezes por semana, em dias e horários alternados, com o fim de constatar no local efetiva execução dos serviços (supervisor)	3	0,03%		0,00%
13	Atrasar o início, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	6	1,0%		0,00%
14	Deixar de alocar no prazo máximo de 02 (duas) horas, após recebimento de comunicação formal do fiscal da unidade e/ou sede administrativa, funcionário de reposição para casos de absenteísmo	5	0,8%		0,00%
15	Deixar alocar novos funcionários em postos cujo colaboradores se encontrem de férias ou licenças legais.	6	1,0%		0,00%
16	Deixar de substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, os empregados que não satisfaçam as condições requeridas para a natureza do serviço mediante a solicitação com justificativa do fiscal da CONTRATANTE.	5	0,8%		0,00%
17	Deixar de comprovar adimplimento do recolhimento de tributos, contribuições e encargos salariais, incluídas horas extras devidas, benefícios e demais documentos que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista da Contratada	5	0,8%		0,00%
				Total apuração	0,00%



Fundação Saúde

Tabela de Grau de ocorrência	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,01 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
2	0,02 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
3	0,03 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
4	0,5 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
5	0,8 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
6	1,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato

