



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO I - AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1 - O acordo de Nível de Serviços – ANS deve ser considerado e entendido pela contratada como um compromisso de qualidade que estará assumindo junto a FUNDAÇÃO SAÚDE, podendo resultar em glosas, através de critério de pontuação ou aplicação de multas.

2- Os serviços terão sua efetividade e qualidade avaliadas por meio de Acordo de Nível de Serviços (ANS). Os ANS serão classificados conforme a prioridade estabelecida abaixo:

Tabela com descrição dos níveis de prioridades	
Nível	Descrição
ALTA	<p>Usar essa prioridade para problemas que impeçam totalmente a operação do fluxo de trabalho no ambiente de produção.</p> <p>Classificação das ocorrências com prioridade alta:</p> <p>Erro: defeito ou restrições severas em funções críticas, sendo necessário uma intervenção manual ou solução de contorno;</p> <p>Dúvida: dúvida operacional de utilização que impeça o andamento de uma das funções críticas</p>
MÉDIA	<p>Impacto na operação do sistema sem prejuízo na atividade primária.</p> <p>Esta prioridade é utilizada para problemas que atrapalham parte do fluxo de trabalho habitual do sistema na FUNDAÇÃO SAÚDE.</p> <p>Classificação das ocorrências com prioridade média;</p> <p>Erro: qualquer defeito do sistema que não seja em funções críticas, mas que impeça a alguma funcionalidade.</p> <p>Dúvida: qualquer dúvida operacional de utilização do sistema que não seja em funções críticas.</p> <p>Ajuste: correção de algum dado informado de forma errada pelo usuário em funções críticas.</p>
BAIXA	<p>Dúvidas sobre operação do sistema e problemas que não causem impacto na</p>

operação do mesmo.

Classificação das ocorrências com prioridade baixa:

Erro: defeitos que causem pouco impacto na execução das tarefas como: erros de ortografia, navegação de telas ou outros problemas de visualização / layout;  
Dúvida: dúvidas gerais não relacionadas à operação do sistema, tais como: recuperação de senhas, como se cadastrar no site, etc.

Ajuste: correção de algum dado informado de forma errada pelo usuário em funções não críticas.

3 - Com base na prioridade estabelecida na abertura dos chamados os atendimentos deverão ser prestados com os prazos detalhados abaixo:

Tabela dos prazos a serem cumpridos nos casos de ocorrências				
Tipo	Descrição	Alta	Média	Baixa
Atendimento	Tempo máximo para responder / registrar o chamado do solicitando	30 minutos úteis	2 horas úteis	4 horas úteis
Solução temporária	Tempo máximo para envio de solução de contorno para o problema quando possível	2 horas úteis	8 horas úteis	16 horas úteis
Solução Definitiva	Tempo máximo para envio de solução de definitiva de manutenção corretiva	5 dias úteis	5 dias úteis	5 dias úteis

4 - Os atendimentos devem ser realizados dentro do prazo estabelecidos, nos casos em que excederem o limite tolerável será aplicado glosa nas faturas mensais de acordo com os métodos estabelecidos abaixo.

Tabela com a pontuação no caso de não cumprimento dos prazos				
Tipo	Pontuação (a cada ocorrência) considerando a prioridade			Observação
	Alta	Média	Baixa	
Atendimento	0,5	0,4	0,3	Sem justificativa aceita pela fiscalização da FUNDAÇÃO SAÚDE
Solução Temporária	1,0	0,8	0,6	
Solução Definitiva	2,0	1,2	0,9	

5 - A periodicidade da medição será mensal. Após o último dia do mês, a fiscalização do contrato da FUNDAÇÃO SAÚDE deverá informar o resultado do Acordo de Nível de Serviço, comunicando à

CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente da prestação do serviço.

6 - Para determinar os descontos nos pagamentos mensais, será realizado o somatório dos pontos calculados da forma acima estabelecida de acordo com a respectiva faixa de pontuação na forma abaixo definida:

Tabela de percentual de desconto a partir do somatório dos pontos Acumulados no mês	
Faixa de pontos	Percentual de recebimento sobre o valor da Fatura de Serviços
De 0 a 4	100 %
De 5 a 9	98 %
De 10 a 15	96 %
Acima de 16	94 %

7 - As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste Acordo de Nível de Serviço, de correntes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços.

Rio de Janeiro, 05 outubro de 2021



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 05/10/2021, às 15:45, 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 **23116819** e o código CRC **24B9C3EE**.

Referência: Processo nº SEI-080007/008125/2021

SEI nº 23116819

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000  
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br