



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Procuradoria-Geral do Estado
Centro de Estudos Jurídicos

ANS – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

A Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ adotará Acordo de Nível de Serviços – ANS como instrumento para avaliação e controle da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

FINALIDADE: Garantir a qualidade dos serviços prestados.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO: Utilização do Livro da Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente à cada ocorrência.

JUSTIFICATIVA: A Contratada poderá apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, que deverá ser analisada pela Fiscalização do Contrato e respondida antes da aplicação da pontuação.

PONTUAÇÃO:

	Item	Pontos	Critério
1	Deixar de manter funcionários nas dependências da PGE devidamente uniformizados e portando crachá de identificação.	1	Número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
2	Não fornecer equipamentos necessários para atender às necessidades do contrato.	4	Número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
3	Deixar de efetuar vistoria, bem como deixar de cientificar o Contratante acerca de eventuais providências afetas à infraestrutura do local, cuja adaptação não possa ser justificadamente realizada pela Contratada, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito horas) antecedentes ao evento, visando as providências imediatas.	3	Número de vezes que não houver comunicação por funcionário e ocorrência.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Procuradoria-Geral do Estado
Centro de Estudos Jurídicos

4	Deixar de efetuar a substituição de intérprete, recepcionista e operador de som em caso de falta, independente de solicitação da Contratante.	4	Número de vezes em que não haja a substituição tempestiva de quaisquer ausências de postos de serviço.
5	Deixar de indicar preposto, investido de poderes para solucionar qualquer ocorrência relacionada ao fiel cumprimento do Contrato;	4	Número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
6	Deixar de substituir funcionários que porventura não correspondam a contento às atribuições afetas a eles ou cujas atitudes sejam consideradas inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares da PGE, após entrega de notificação por escrito do Fiscal do Contrato.	4	Número de ocorrências em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
7	Deixar de manter 2 (dois) intérpretes para cada idioma indicado pela CONTRATANTE à disposição, estando perceptível e em local conhecido do Evento.	4	Número de ocorrências em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
8	Deixar de munir a equipe de Recepção com material e equipamentos de trabalho específicos que permitam o rápido atendimento das solicitações mais comuns, conforme item 3.5	4	Número de ocorrências em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
9	Deixar de fornecer o número de cabines solicitadas de acordo com a quantidade de idiomas a serem traduzidos e com as especificações técnicas constantes dos subitens 3.6.1 e 3.6.1.1.	4	Número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
10	Deixar de fornecer Console(s) e Transmissor(es) fixo(s) (VHF)	4	Número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Procuradoria-Geral do Estado
Centro de Estudos Jurídicos

para Interpretação(ões) Simultânea(s) e a quantidade requerida pela CONTRATANTE de Receptores de Interpretação Simultânea (sem fio com headphones tipo walkman), conforme subitens 3.6.2 e 3.6.3.		
---	--	--

PERIODICIDADE: Mensal. **INÍCIO DA MEDIÇÃO:** A partir do final de cada execução dos serviços.

MECANISMO DE CÁLCULO: Somatório da pontuação relativa a cada não atendimento aos critérios definidos na tabela acima.

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

- 03 a 05 pontos = recebimento de **99%** da fatura do mês referente
- 06 a 09 pontos = recebimento de **98%** da fatura do mês referente
- \geq que 10 pontos = recebimento de **95%** da fatura do mês referente e comunicação ao superior para análise da adoção de outras providências



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Procuradoria-Geral do Estado
Centro de Estudos Jurídicos

PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS/SOMATÓRIO DE DESCONTO:

Mês de referência/ano	Item	Anotação - Local	Pontuação
XXXXXX/2018	6	Folha nº 32 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário	3
	11	Folha nº 40 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário	4
Total: 07 pontos (recebimento de 98 % da fatura)			

DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:

Dia: 02, mês 07, ano 2018.	<input checked="" type="checkbox"/> Por meio eletrônico ou <input checked="" type="checkbox"/> Pessoalmente, por meio de representante da Contratada
-----------------------------------	---

Em vermelho temos um exemplo de aplicação do ANS

OBSERVAÇÕES:

- As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- Para a validação da ocorrência de pontuação passível de desconto em cada Ficha de Autorização (modelos entregues pela Contratante), a Fiscalização da PGE/RJ entregará uma cópia da mesma para a Contratada, devendo o responsável da Contratada assinar o recebimento;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Procuradoria-Geral do Estado
Centro de Estudos Jurídicos

- c)** Mensalmente, na última semana do mês de referência, a Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá preencher este formulário para obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando à Contratada sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente. A comunicação poderá ser feita pessoalmente, ou por meio eletrônico. As ocorrências pontuadas na última semana do mês serão aplicadas no período seguinte.
- d)** Cada Nota Fiscal será encaminhada pela Comissão de Fiscalização da PGE ao seu Setor Financeiro junto com o referente formulário de ANS preenchido.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20 ____

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 1

Ass. e Carimbo – Fiscal do Contrato 2