



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais  
IFSULDEMINAS - Campus Muzambinho  
Estrada de Muzambinho, Km 35, Morro Preto, MUZAMBINHO / MG, CEP 37.890-000 - Fone: (35) 3571-5051

OFÍCIO Nº15/2022/SCCC/CGAF-MUZ/MUZ-DAP/MUZ/IFSULDEMINAS

31 de janeiro de 2022

## **ANEXO VI - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS**

**MINUTA-MINUTA-MINUTA-MINUTA-MINUTA**

### **ITEM 1**

#### **1. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 1.1- Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2- A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de pontuação, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.3- As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.
- 1.4- A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA;

#### **2- DOS PROCEDIMENTOS**

- 2.1- O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.2- Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.3- A notificação quanto a existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.3.1- Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de pontuação, o dia e a hora do acontecido;
- 2.3.2- O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a

guarda do Fiscal do Contrato.

2.3.3- Havendo divergências quanto à veracidade dos fatos, deverá o preposto da CONTRATADA registrar suas razões no próprio termo de notificação.

2.4- Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.

2.5- A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.

2.6- O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.

2.7- Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

### **3- DO SISTEMA DE PONTUAÇÃO**

3.1- O sistema de pontuação destina-se a definir os graus de pontuação para cada tipo de ocorrência.

3.2- As ocorrências são dispostas em dois níveis de graduação, atribuindo-se a cada nível uma pontuação determinada, conforme tabela abaixo.

#### **OCORRÊNCIAS**

**Valor da  
infração**

##### **Ocorrências tipo 01 - PARA AMBOS OS ITENS**

1. Não agendar a execução dos serviços, junto ao **CGIS**, e não indicar a relação dos profissionais (nome e identidade), que deverão ter acesso ao campus para retirada e instalação dos extintores. 01 ponto
2. Comparecer as dependências da contratante, para a prestação do serviço, sem uniforme e sem crachá de identificação com foto;

##### **Ocorrências tipo 02 - ITEM 1**

1. Não entregar ao fiscal, ao final de cada inspeção/manutenção, ficha de serviços contendo o nome do responsável técnico, nome do responsável pela execução dos serviços e discriminação de todos os produtos utilizados. 02 pontos
2. Não agendar a prestação de serviço com antecedência mínima de dois dias.
3. Atrasar a prestação mensal do serviço.
4. Não realizar nas armadilhas para roedores a enumeração e identificação dos locais de instalação com selo adesivo contendo o número da armadilha e dados da empresa responsável.
5. Não higienizar mensalmente e não substituir os refis das armadilhas luminosas.
6. Não manutenção mensal das armadilhas biológicas.
7. Não obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do

início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI;

8. Reincidência de quaisquer ocorrência.

## **Ocorrências tipo 02 - ITEM 2**

1. Não agendar a prestação de serviço com antecedência mínima de dois dias.
2. Atrasar a prestação do serviço.
3. Não colar etiqueta auto-adesiva resistente aos intempéries climáticos no lado externo do reservatório e das caixas d'água, constando a data da desinfecção e o nome da empresa que a executou.
4. Não apresentar certificado de treinamento da NR-33 (trabalho em espaço confinado) e NR-35 (trabalho em altura) para os profissionais envolvidos nas atividades de limpeza de caixas d'água.
5. Limpeza inadequada de caixa d'água/reservatório não corrigida dentro do prazo determinado pela fiscalização.
6. Não obedecer às normas de segurança e medicina do trabalho para esse tipo de atividade, ficando por sua conta o fornecimento, antes do início da execução dos serviços, dos Equipamentos de Proteção Individual - EPI;
7. Reincidência de quaisquer ocorrência.

## **4- DA FAIXA DE AJUSTE NO PAGAMENTO**

4.1- A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

<b>Pontuação</b>	<b>Ajuste no pagamento</b>
------------------	----------------------------

02 pontos	Desconto de 2% sobre o valor total da fatura
03 pontos	Desconto de 5% sobre o valor total da fatura
04 pontos	Desconto de 8% sobre o valor total da fatura
05 pontos	Desconto de 10% sobre o valor total da fatura
06 pontos	Desconto de 12% sobre o valor total da fatura
07 pontos	Desconto de 15% sobre o valor total da fatura
08 pontos	Desconto de 18% sobre o valor total da fatura
09 pontos	Desconto de 20% sobre o valor total da fatura

Representante legalmente

Contratado

*Testemunha*

*Nome:*

*CPF:*

*Testemunha*

*Nome:*

*CPF*

Muzambinho - MG, xx de xx de 2021.

XXXXX

*Fiscal*

Diretor Geral

*Diretor Geral - Câmpus Muzambinho*

Documento assinado eletronicamente por:

- **Luiz Fernando de Oliveira, COORDENADOR - FG1 - MUZ - SCCC**, em 31/01/2022 15:44:53.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 31/01/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 216252

Código de Autenticação: abf9284d39



Documento eletrônico gerado pelo SUAP (<https://suap.ifsuldeminas.edu.br>)  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais