

ANEXO I-E

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Acordo de Nível de Serviços (ANS)	
Indicador: Avaliação qualitativa dos serviços de Secretariado, Apoio à Gestão Documental e Copeiragem com fornecimento de material	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a qualidade dos serviços.
Meta a cumprir	Satisfação dos usuários.
Instrumento de medição	Registros de Ocorrências feitos pelo Fiscal do Contrato
Forma de acompanhamento	Através da observação e avaliação dos usuários do serviço. O Agente Fiscalizador de Contrato anotará em registro próprio e comunicará à CONTRATADA todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Na aplicação das penalidades, deverão ser consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para os serviços e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência.
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	As infrações de natureza GRAVE estarão sujeitas à pena de multa de 5% a 10% do valor da fatura mensal, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, no edital e seus anexos. Havendo reincidência da infração, estará sujeita à multa correspondente ao dobro do percentual aplicado anteriormente; As infrações de natureza MÉDIA estarão sujeitas à pena de multa de 2% a 5% do valor da fatura mensal, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, no edital e seus anexos. Havendo reincidência da infração, estará sujeita à multa correspondente ao dobro do percentual aplicado anteriormente; As infrações de natureza LEVE estarão sujeitas à pena de advertência, sem prejuízo das demais medidas previstas na legislação, no edital e seus anexos. Havendo reincidência da infração de mesma natureza por 3 (três) vezes, estará sujeita à multa no percentual da pena de natureza MÉDIA .
Observações	---

TABELA DE GRADUAÇÃO DE INFRAÇÃO

Não Designar formalmente um Preposto, no ato da assinatura do contrato, com poderes para operacionalizar o contrato;	GRAVE
Não gerenciar os serviços contratados e não responsabilizar-se administrativamente por todos os profissionais alocados aos serviços, por intermédio do Preposto indicado no contrato;	GRAVE
Interromper o serviço, sem substituição do motorista ou carro, por prazo superior a 2 (duas) horas, independentemente do motivo;	GRAVE
Não responder por prejuízos causados à ANCINE , ou a terceiros por seus empregados ou preposto;	GRAVE
Não ressarcir por danos e extravios a que deu causa ;	GRAVE
Não atender às normas de higiene, medicina e segurança do trabalho durante a execução dos serviços;	GRAVE
Não responsabilizar-se pelas providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho;	GRAVE
Não impedir que os seus empregados se pronunciem em nome da ANCINE ;	GRAVE
Não manter sob sigilo, divulgando dados, informações, documentos e processos aos quais tiver acesso em decorrência da execução do serviço;	GRAVE
Não cumprir os prazos estabelecidos para as atividades definidas no contrato;	GRAVE
Subcontratar a prestação dos serviços;	GRAVE
Não exercer rígido controle com relação à validade da Carteira Nacional de Habilitação de cada motorista, verificando se a categoria é compatível com os serviços prestados, bem como manter regularizada a documentação do veículo, validade de equipamentos obrigatórios (ex: validade carga/extintor de incêndio);	GRAVE
Não informar à ANCINE qualquer irregularidade que ocorrer com o velocímetro, com seus lacres ou com o hodômetro, devendo neste caso ser apurada a medição da quilometragem devida e a correção providenciada de imediato;	GRAVE
Não exigir que os motoristas portem documentação própria e do veículo, para apresentação sempre que exigido, bem como crachá de identificação fornecido pela CONTRATADA .	GRAVE
Não substituir em 48 horas a partir da comunicação formal, salvo por motivo justificado a critério do Fiscal do Contrato, aquele cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da ANCINE ;	MÉDIA
Não disponibilizar quando solicitado, os veículos eventuais com motorista na hora e data determinadas;	MÉDIA
Não manter os veículos permanentes com motorista em garagem próxima ao Escritório Sede da ANCINE em Brasília, nos horários estipulados;	MÉDIA
Não capacitar a equipe de profissionais alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário;	LEVE
Não transmitir aos seus profissionais as informações atinentes às atividades desta contratação obtidas junto à ANCINE ;	LEVE
Não manter os profissionais alocados aos serviços devidamente identificados e uniformizados;	LEVE
Não fornecer aos motoristas uniformes completos, conforme especificações do Termo de Referência, a cada 06 (seis) meses;	LEVE
Não comunicar à ANCINE , por escrito, qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços e não prestar os esclarecimentos necessários;	LEVE
Não atualizar os dados, junto ao Agente Fiscalizador da ANCINE , em caso de troca de qualquer veículo, motorista e/ou supervisor;	LEVE

Não permitir, a qualquer tempo, a realização de inspeção nos veículos colocados à disposição da ANCINE , com a finalidade de verificar as condições de conservação, manutenção, segurança e limpeza ou aferição de hodômetro;	LEVE
--	------