



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO AMAPÁ

ANEXO VII

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

Nº 01 - Prazo de atendimento das Ordens de Serviços (OS)	
Item	Descrição
Finalidade	Atendimento das Ordens de Serviços (OS) dentro do prazo programado.
Meta a cumprir	100% de atendimento das OS de acordo com o prazo programado.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo	Número de OS não atendidas no prazo = X
Início de Vigência	Data de publicação no DOU.
Faixas de ajuste no pagamento	0 < X < 2 – 100% do valor a ser pago no mês. 2 ≤ X < 5 – 90% do valor a ser pago no mês. 5 ≤ X < 8 – 80% do valor a ser pago no mês.
Sanções	8 ≤ X < 10 – multa definida no contrato. X ≥ 10 – multa definida no contrato + rescisão contratual.
Observações	Os prazos de execução das “OS” serão definidos pelo fiscal do contrato da manutenção, juntamente com o preposto da empresa contratada.

Nº 02 – Tempo de indisponibilidade de equipamento (D)	
Item	Descrição
Finalidade	Manter a disponibilidade de uso dos equipamentos
Meta	100% de disponibilidade
Instrumento de medição	Dia de indisponibilidade
Forma de acompanhamento	Pelo sistema e no local
Periodicidade	Mensal



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NO AMAPÁ

Mecanismo de Cálculo	Número de dias de indisponibilidade = D
Início da Vigência	Data de Publicação no DOU
Faixas de ajuste no pagamento	0 < D ≤ 7 – 100% do valor a ser pago no mês 7 < D ≤ 15 – 90% do valor a ser pago no mês 15 < D ≤ 30 – 80% do valor a ser pago no mês
Sanções	30 < D ≤ 60 – multa definida em contrato D > 60 – multa definida em contrato e rescisão contratual
Observações	Os prazos de indisponibilidade serão contados desde a formalização do acionamento da contratada pela fiscalização, devendo a contratada apresentar justificativa plausível - comprovando-a por meio de documento - para a morosidade em operacionalizar o equipamento, que será analisada pela fiscalização. Ex. de justificativa: prazos de frete, prazo de retirada, falta de peça no mercado;