

## ANEXO II

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS – ANS

#### RELAÇÃO DE FALHAS DIÁRIAS

Os serviços objeto desta contratação serão constantemente avaliados pelos representantes do CONTRATANTE, que assinalarão as falhas na “Relação de Falhas”, conforme modelo abaixo.

**Relação de Falhas** a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de limpeza, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

SERVIÇO: \_\_\_\_\_  
MÊS/ANO DA  
VERIFICAÇÃO: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Total de Ocorrências:  
\_\_\_\_\_

1 - Falta de uniforme, uniforme incompleto, ou uniforme excessivamente danificado.

2 - Indisponibilidade parcial da prestação dos serviços nos horários contratados e suplementares, decorrente da falta de equipamentos.

3 - Indisponibilidade parcial da prestação dos serviços nos horários contratados e suplementares, decorrentes da insuficiência de materiais e utensílios de limpeza.

4 - Indisponibilidade total da prestação dos serviços nos horários contratados e suplementares decorrentes da ausência de recursos humanos ou pelo não fornecimento de materiais e utensílios de limpeza.

5 - Utilização de material inadequado ou de má qualidade.

6 - Inobservância da rotina e da metodologia da prestação dos serviços.

7 - Inobservância do tempo máximo de 15 (quinze) minutos para o atendimento às solicitações de serviço recebidas.



Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

<b>Imperfeição</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>Total de Ocorrências</b>									

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Ass.: do Fiscal do TRE/PR

Ass.: Preposto da empresa

Instruções:

- Preencher cada um dos 9 (nove) itens de avaliação de falhas, totalizando as ocorrências no mês de referência.
- Para cada dia em que persistir a falha esta deverá ser assinalada.
- A assinatura do preposto e do fiscal é obrigatória.

## ANEXO III

### TABELA DE FALHAS E EFEITOS REMUNERATÓRIOS

#### Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante dos dados constantes na "Relação de Falhas" (anexo II), o CONTRATANTE promoverá a tabulação dos mesmos, conforme tabela de **Falhas e Efeitos Remuneratórios**, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

#### Tabela de falhas e efeitos remuneratórios (fator de aceitação)

Falha	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fator de aceitação
Total de ocorrências										
Tolerância (-)	0	3	3	0	4	5	10	2	10	
Excesso falhas (=)										
Peso (X)	1	3	4	17	10	4	2	4	5	
Número corrigido (=)										

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de limpeza e conservação:

- Faixa 01 – Fator de Aceitação 0: 100% de avaliação dos serviços;
- Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 32: 95% de avaliação dos serviços;
- Faixa 03 – Fator de Aceitação de 33 a 66:90% de avaliação dos serviços;
- Faixa 04 – Fator de Aceitação de 67 a 99: 85% de avaliação dos serviços; e
- Faixa 05 – Fator de Aceitação de 100 a 132: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

Observação: A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.

### **Instruções para aplicação desta tabela:**

a) as listas com indicações das falhas identificadas serão inseridas na tabela acima, de modo que o Gestor do Contrato preencherá as respectivas linhas inteiras, que contemplam as 9 (nove) hipóteses de verificação técnica dos serviços, com base na avaliação própria e na dos usuários;

b) após, todas as ocorrências serão somadas na linha TOTAL de ocorrências por tipo de infração, correspondendo à cada uma das 9 (nove) colunas. A seguir, do valor totalizado em cada coluna de verificação qualitativa será deduzido o respectivo valor da TOLERÂNCIA prevista/admitida (por coluna), obtendo-se o valor correspondente, EXCESSO DE FALHAS, para cada coluna;

c) posteriormente, cada valor de excesso de falhas será multiplicado pelo PESO indicado em cada coluna, obtendo-se, pois, o NÚMERO CORRIGIDO por tipo de apontamento; e

d) ao final, será somada toda a linha com os números corrigidos, obtendo-se um número final chamado de FATOR DE ACEITAÇÃO;

Observação: Não serão considerados valores negativos.

## ANEXO IV

### LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

1. Os preços estabelecidos nesta contratação para a realização dos serviços se referem à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

2. Tais ajustes visam a assegurar ao CONTRATANTE e à CONTRATADA o recebimento dos serviços, mesmo diante de eventuais falhas em sua execução, com a dedução prevista na Res. TSE 23.234/2010.

3. Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia **7 (sete)** do mês seguinte o "**Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida**", que conterá, no mínimo:

- número do PAD contratual que deu origem ao contrato;
- número do Contrato;
- partes contratuais;
- síntese do objeto;
- relação de falhas; e
- fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

4. Nos termos do artigo 16 da Res. TSE 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRE-PR poderá ser objeto apenas de notificação, considerando como primeiras ocorrências àquelas ocorridas no prazo de 60 (sessenta) dias do início da execução do contrato.

5. Nos termos do artigo 31, § 1º, da Res. TSE 23.234/2010, a empresa contratada poderá apresentar justificativa no prazo de 5 (cinco) dias úteis para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de conseqüências incalculáveis.

6. Caso haja impugnação, o CONTRATANTE avaliará a mesma, e poderá promover diligências, devendo apresentar relatório final da avaliação da impugnação com indicação do efetivo valor devido.

7. Caso a avaliação da impugnação não seja concluída até o dia 15 (quinze) do mês de sua apresentação, considerar-se-á, para efeito de emissão da Nota Fiscal para pagamento, o valor apontado originalmente pelo CONTRATANTE.

8. A CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal contendo os valores apontados pelo CONTRATANTE, conforme item anterior, entre os dias 15 (quinze) e 20 (vinte) do mês seguinte ao trabalhado.

9. Caso o resultado da avaliação da impugnação, posteriormente obtido, contemple ajuste de valor em favor da CONTRATADA, esta poderá emitir Nota Fiscal complementar e apresentar ao CONTRATANTE, para pagamento das diferenças.