



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Saúde  
Fundação Saúde  
**ANEXO V**

**ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS**

<b>Indicador - Nº 01 – Qualidade dos Serviços</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Atender às demandas da Contratada
<b>Meta a cumprir</b>	Diária
<b>Instrumento de medição</b>	Coleta diária
<b>Forma de acompanhamento</b>	Realização da coleta diária
<b>Periodicidade</b>	Diária
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Glosa
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Valor da Fatura – Glosa
<b>Percentual de Desconto</b>	5% sobre o total da fatura.
<b>Observações</b>	1 - A redução será aplicada quando o Relatório de Avaliação da Qualidade do Serviço Mensal tiver índice menor que 7 (sete) por 2 (dois) meses consecutivos, independente do percentual já descontado no relatório mensal.  2 – O desconto será aplicado no mês subsequente a segunda avaliação mensal menor que 7 (sete) pontos.
<b>Indicador - Nº 2 - Início do Contrato - Fornecimento de Contêineres</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Assegurar a entrega de todos os recipientes de armazenamento de resíduos previstos no Termo de Referência.
<b>Meta a cumprir</b>	10 dias a partir do início do contrato
<b>Instrumento de medição</b>	Entrega dos equipamentos nas Unidades
<b>Forma de acompanhamento</b>	Comprovação da entrega
<b>Periodicidade</b>	Única vez
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Glosa
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Valor da Fatura – Glosa
<b>Valor da Glosa</b>	Glosa: 0,2% x Nº de dias de atraso, sobre o total da fatura.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Saúde  
Fundação Saúde

<b>Observações</b>	1 - Os equipamentos deverão ser entregues em todas as Unidades. 2 - O controle da reposição e reparos necessários será realizado no Relatório da Qualidade do Serviço Mensal.
<b>Indicador - Nº 3 - Início do Contrato - Entrega de Documentos e Licenças</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Assegurar a entrega de todos os documentos e licenças da Contratada e Subcontradas conforme previsto no item 9.11, 9.12 e 0.13 do Termo de Referência
<b>Meta a cumprir</b>	5 dias a partir do início do contrato
<b>Instrumento de medição</b>	Entrega das documentações a Contratante
<b>Forma de acompanhamento</b>	Comprovação da entrega
<b>Periodicidade</b>	Início do contrato e anualmente na renovação, e, no caso de alteração de alguma das documentações entregues
<b>Mecanismo de cálculo</b>	Glosa
<b>Início de Vigência</b>	Data da assinatura do contrato
<b>Faixa de ajuste no pagamento</b>	Valor da Fatura – Multa Moratória
<b>Valor da Glosa</b>	Glosa: 0,2% x N° de dias de atraso, sobre o total da fatura.
<b>Observações</b>	1 - As cópias de todas as documentações descritas nos itens 9.11, 9.12 e 9.13 deverão ser entregues a Contratante. 2 - Caso ocorra a alteração de alguma documentação antes da renovação do contrato a mesma deverá ser a Contratante.