



Fundação Saúde

ANEXO 01
ADEQUAÇÕES FÍSICAS HEMODINÂMICA – PET CT – RIO IMAGEM

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – ANS

O presente Acordo de Níveis de Serviço tem por objetivo garantir o atingimento dos níveis satisfatórios de desempenho e qualidade na prestação de serviços, com reflexo direto no pagamento, caso não sejam atingidos os índices estabelecidos neste Termo.

A CONTRATADA compromete-se a prestar, ininterruptamente até a sua conclusão ou até o final do contrato, o serviço adequações físicas no Rio Imagem no endereço contido no contrato, em níveis aceitáveis de desempenho e qualidade, considerando as principais exigências contratuais, cuja avaliação dar-se-á por intermédio dos indicadores estabelecidos no Checklist, conforme Tabela I – Indicadores de Acordo Níveis de Serviço.

Em razão do não atendimento às metas e critérios definidos no ANS, o valor da remuneração do Contratado poderá sofrer deduções, devendo ser proporcional à aferição realizada, independentemente da aplicação das penalidades administrativas, decorrentes da inexecução parcial ou total do serviço contratado. Para tal deverá ser observado a apuração alcançada na Tabela I – Check List - Indicadores de Níveis de Serviços.

O total da apuração será feito por intermédio do cálculo quantidade de ocorrências verificadas **X** Nível Geral de Ocorrência Atingido – NGOA.

Critérios adotados	
Indicador	Execução do instrumento.
Finalidade	Aferir o nível de execução do contrato.
Meta	Execução de 100% conforme descrito no termo de referência e contrato dos serviços.
Instrumento de medição	Planilha de controle de execução (check list).
Forma de acompanhamento	Preenchimento mensal do check list com posterior cálculo do NGOA.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Nível Geral de Ocorrência Atingido - NGOA (de acordo com o Grau estabelecido) X Quantidade de ocorrências = apuração %
Faixas de ajuste	NGOA = 0% a 5% dos serviços = recebimento de 100% da fatura; NGOA = 5,1% a 10% dos serviços = recebimento de 98% da fatura; NGOA = 10,1% a 25% dos serviços = recebimento de 95% da fatura; NGOA = 25,1% a 40% dos serviços = recebimento de 90% da fatura; NGOA = 40,1% ou acima = recebimento de 90% da fatura



Tabela I - Check list - Indicadores de Acordo Níveis de Serviço.

ITEM	INFRAÇÃO	Grau	Índice	Nível Geral de Ocorrências Atingido - NGOA	Apuração %
1	Deixar de executar uma ação determinada pela Contratante.	1	1,00%		0,00%
2	Atrasar o início, suspender ou interromper o serviço contratual, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	2	2,00%		0,00%
3	Deixar de utilizar o crachá de identificação, durante o expediente.	1	1,00%		0,00%
4	Deixar de elaborar e/ou preencher diariamente o relatório de ocorrências.	3	3,00%		0,00%
5	Deixar de comunicar imediatamente ao fiscal do contrato da unidade qualquer anormalidade verificada na área de atuação, fazendo o devido registro no relatório de ocorrências.	4	4,00%		0,00%
6	Não executar o serviço de acordo com o que foi descrito no Projeto Básico.	5	5,00%		0,00%
7	Não providenciar as ferramentas e instrumentos adequados para execução do serviço.	2	2,00%		0,00%
8	Deixar de controlar, diariamente, a frequência e pontualidade dos seus contratados, bem como as ocorrências relativas as ações praticadas por estes.	2	2,0%		0,00%



Fundação Saúde

9	Deixar de alocar no prazo máximo de 02 (duas) horas, após recebimento de comunicação formal do fiscal da unidade e/ou sede administrativa, funcionário de reposição para casos de absenteísmo.	6	6,0%		0,00%
10	Deixar de substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, os empregados que não satisfaçam as condições requeridas para a natureza do serviço mediante a solicitação com justificativa do fiscal da CONTRATANTE.	6	6,0%		0,00%
11	Deixar de entregar os projetos solicitados, dentro do prazo estipulado.	4	4,00%		0,00%
Total apuração					0,00%

Tabela de Grau de ocorrência

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1,0 % por ocorrência, sobre o valor do contrato
2	2,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
3	3,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
4	4,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato
5	5,0 % por ocorrência, sobre o valor mensal do contrato

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Fundação Saúde

6

6,0 % por ocorrência, sobre o
valor mensal do contrato