



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

ANEXO V

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO - ANS

Indicador - Nº 01 – Qualidade dos Serviços	
Item	Descrição
Finalidade	Atender às demandas da Contratada
Meta a cumprir	Diária
Instrumento de medição	Coleta diária
Forma de acompanhamento	Realização da coleta diária
Periodicidade	Diária
Mecanismo de cálculo	Glosa
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	Valor da Fatura – Glosa
Percentual de Desconto	5% sobre o total da fatura.
Observações	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.
Indicador - Nº 2 - Início do Contrato - Fornecimento de Contêineres	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar a entrega de todos os recipientes de armazenamento de resíduos previstos no Termo de Referência.
Meta a cumprir	10 dias a partir do início do contrato
Instrumento de medição	Entrega dos equipamentos nas Unidades
Forma de acompanhamento	Comprovação da entrega
Periodicidade	Única vez
Mecanismo de cálculo	Glosa
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	Valor da Fatura – Glosa



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

Valor da Glosa	Glosa: 0,2% x N° de dias de atraso, sobre o total da fatura.
Observações	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.
Indicador - N° 3 - Início do Contrato - Entrega de Documentos e Licenças	
Item	Descrição
Finalidade	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
Meta a cumprir	5 dias a partir do início do contrato
Instrumento de medição	Entrega das documentações a Contratante
Forma de acompanhamento	Comprovação da entrega
Periodicidade	Início do contrato e anualmente na renovação, e, no caso de alteração de alguma das documentações entregues
Mecanismo de cálculo	Glosa
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	Valor da Fatura – Multa Moratória
Valor da Glosa	Glosa: 0,2% x N° de dias de atraso, sobre o total da fatura.
Observações	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.