



## ANEXO I

### ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

Fica estabelecido entre as partes Acordo de Nível de Serviços - ANS, o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela Contratada.

A medição da qualidade dos serviços prestados pela Contratada será feita por meio de sistema de pontuação em percentual de desconto, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a Contratada das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

#### **Dos procedimentos**

O Fiscal do Contrato designado pela Contratante acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela Contratada.

Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da Contratada para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.

A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato poderá ser verbal ou por escrito, a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.

Constatando irregularidade, passível de notificação o Fiscal do Contrato deverá comunicar por escrito a infração apurada, contendo o dia e a hora do fato ocorrido estipulando prazo para resolução.

Ao final do mês, verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a esta, após atesto, os termos de notificação produzidos no período, o ANS, contendo a pontuação referente à prestação do serviço no período faturado e os demais documentos e os encaminhará para abertura do processo de pagamento.



**Do sistema de percentuais de desconto**

<b>HIPÓTESES DE DESCONTO (Avaliação mensal)</b>				
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Desc p/ dia</b>	<b>Dias de ocorrência</b>	<b>Percentual de desconto</b>
<b>A</b>	Atrasar o início, suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	<b>3,00%</b>		0,00%
<b>B</b>	Manter veículo fora das especificações contratuais e/ou faltando equipamentos de saúde listados no TR.	<b>3,00%</b>		0,00%
<b>C</b>	Manter veículo sem a devida manutenção preventiva ou corretiva para a execução dos serviços.	<b>2,00%</b>		0,00%
<b>D</b>	Recusar-se a executar serviço solicitado pela Contratante, sem motivo justificado.	<b>2,00%</b>		0,00%



<b>E</b>	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	<b>3,00%</b>		0,00%
<b>F</b>	Não manter regularizada a documentação do veículo.	<b>1,00%</b>		0,00%
<b>G</b>	Deixar de substituir, no prazo máximo de 06 (seis) horas, o veículo que esteja indisponível, seja em razão de sinistros, revisão, reparos mecânicos, má conservação ou más condições de segurança.	<b>25,00% do valor da diária/a cada 6h</b>		
<b>H</b>	Deixar de substituir o veículo que tenha ultrapassado 03 anos de fabricação	<b>3,00%</b>		0,00%
<b>I</b>	Deixar de substituir equipamento de saúde do veículo quando constado defeito ou mau funcionamento	<b>2,50%</b>		0,00%



<b>J</b>	Deixar manter o número mínimo de 04 (quatro) motoristas especializados disponíveis para cada ambulância.	<b>3,00%</b>		0,00%
<b>K</b>	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.	<b>2,50%</b>		0,00%
<b>L</b>	Deixar de alocar novos funcionários em postos cujo colaboradores se encontrem de férias ou licenças legais.	<b>Diária do motorista</b>		
<b>M</b>	Deixar de alocar no prazo máximo de 02 (duas) horas, após recebimento de comunicação formal do fiscal funcionário de reposição para casos de absenteísmo.	<b>Diária do motorista</b>		
<b>N</b>	Deixar de controlar, diariamente, a frequência e pontualidade dos funcionários, bem como as ocorrências relativas as ações praticadas por estes.	<b>1,00%</b>		0,00%



<b>O</b>	Ausentar-se do posto e/ou local de trabalho sem a devida cobertura de outro funcionário.	<b>1,00%</b>		
<b>P</b>	Ausentar-se do local de trabalho para cumprimento de tarefas estranhas aos serviços estabelecidos no Termo de referência.	<b>1,00%</b>		
<b>TOTAL APURADO</b>			0	0,00%

Os valores apurados em decorrência de descumprimento dos itens indicados no Acordo de Níveis de Serviços - ANS serão objeto de glosa da fatura da empresa (do período correspondente ao descumprimento).

Quando do item gerar o desconto de diária, anotar no ANS a quantidade de ocorrências para desconto.

Nota Fiscal: \_\_\_\_\_

Competência: \_\_\_\_\_