

ENCARTE IX

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

METODOLOGIA PARA MENSURAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Mensalmente, será preenchido o **Formulário de Intercorrências**, onde será especificado a data, o tipo de ocorrência encontrada, classificando-a de acordo com o item avaliado, local/setor da ocorrência e a descrição sintética da ocorrência, conforme modelo abaixo:

N.º	DATA	TIPO DE OCORRÊNCIA	LOCAL DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO SINTÉTICA

Os itens a serem analisados serão:

A.1. Kit incompletos	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato, que anotarà cada kit de enxoval sem a quantidade mínima de itens estabelecido.</p> <p>OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderà ao número de kit's inadequados, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.2. Roupas entregues com sujidade, manchas, rasgos, etc..	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato, que anotarà a quantidade de itens do enxoval com presença de sujidade.</p> <p>OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderà ao número de peças inadequadas, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.3. Atraso na entrega dos kit's, conforme horários estabelecidos.	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato, que anotarà cada atraso verificado.</p> <p>OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderà ao número que nela incorrerem em um mesmo dia.</p>

	<p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 2</p>
A.4. Equipamentos e insumos danificados e/ou sem a devida manutenção.	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato, que anotará cada equipamento em condição inadequada ou que não esteja devidamente aferido, conforme legislação vigente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de equipamentos inadequados, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 3</p>
A.5. Empregado sem uniforme ou incompleto, manchado, sujo, mal apresentado, e/ou sem crachá, conforme especificado no Projeto Básico.	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato, que anotará cada falta de uso de uniforme ou crachá e/ou sua utilização inadequada.</p> <p>OBSERVAÇÃO: A quantidade de ocorrência registrada corresponderá ao número de funcionários que nela incorrerem em um mesmo dia. A ocorrência pela não entrega do uniforme a cada funcionário conforme o Projeto Básico será anotada por cada dia de atraso.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.6. Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários.	<p>AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e encaminhará ao Gestor de Contratos que poderá requerer a substituição do empregado.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.7. Não cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada	<p>AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada segundo o contrato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão a cada fato ocorrido.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.8. Nível de satisfação do usuário	<p>AFERIÇÃO: Verificação pelo fiscal do contrato das reclamações junto à Ouvidoria do HU além de reclamações/notificações dos setores/unidades.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão a cada fato ocorrido.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>

A.9. Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	<p>AFERIÇÃO: Condicionada à apuração da ocorrência pelo fiscal do contrato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão a cada fato ocorrido.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 0</p>
A.10. Não cumprimento a alguma outra norma prevista neste Projeto Básico	<p>AFERIÇÃO: Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os registros das ocorrências serão a cada fato ocorrido.</p> <p>FATOR DE ACEITAÇÃO: 2</p>

Após este preenchimento, ao final de cada mês, será contabilizado o **TOTAL DE OCORRÊNCIAS POR ITEM** e realizada a pontuação conforme tabela a seguir:

TOTAL DE OCORRÊNCIAS MENSAIS DESTE RELATÓRIO

Falhas	A.1	A.2	A.3	A.4	A.5	A.6	A.7	A.8	A.9	A.10
Total de Ocorrências										
Tolerância (-)	0	0	2	3	0	0	0	0	0	2
SUB-TOTAL										
FATOR DE OCORRÊNCIA (somatório de todas as ocorrências de A.1 a A.10)										

EFEITOS REMUNERATÓRIOS

FATOR DE ACEITAÇÃO	% SOBRE O VALOR DA FATURA
Faixa 01 – Fator de Ocorrências TOTAL (zero):	Liberação de 100% do valor da fatura
Faixa 02 – Fator de Ocorrências de 01 a 05:	Glosa de 1% sobre o valor da fatura
Faixa 03 – Fator de Ocorrências de 06 a 10:	Glosa de 2% sobre o valor da fatura
Faixa 04 – Fator de Ocorrências de 11 a 15:	Glosa de 4% sobre o valor da fatura
Faixa 05 – Fator de Ocorrências de 16 a 20:	Glosa de 6% sobre o valor da fatura
Faixa 06 – Fator de Ocorrências acima de 20:	Glosa de 8% sobre o valor da fatura + aplicação de sanções administrativas cabíveis.