



**MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
SECRETARIA EXECUTIVA
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO GERAL DE SUPORTE LOGÍSTICO**

ANEXO III

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1. Acordo de Níveis de Serviços - ANS é o ajuste escrito, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. (Inciso XXII do Anexo II da IN SLTI nº 02/2008).
- 1.2. A seguir são apresentados os indicadores definidos para proceder à verificação técnica da qualidade dos serviços prestados:

Indicador nº 1:	Realização de visitas técnicas para manutenção preventiva e preditiva
Finalidade	Garantir o bom funcionamento dos elevadores
Meta a cumprir	Visitas técnica de acordo com o Plano básico de manutenção e cronograma de visitas técnicas.
Forma de acompanhamento	Através da verificação da efetiva ocorrência das visitas técnicas e do recebimento de relatório circunstanciado mencionando as irregularidades, correções ou atestando as boas condições de funcionamento dos equipamentos.
Critérios de medição	Realização das manutenções preventiva e preditivas de acordo com o Plano básico de manutenção e Cronograma de visitas técnicas.
Periodicidade	Mensal
Início da vigência	Data da assinatura do Contrato
Mecanismo de cálculo	As visitas técnicas deverão ser realizadas até o último dia de cada mês indicado no Plano básico de manutenção e/ou Cronograma de visitas técnicas. Se não realizada a visita até o último dia, iniciar-se-á a contagem do prazo para fins do cálculo de índice de ajuste de pagamento (a partir do 1º dia do mês subsequente).

	Cálculo do índice: Quantidade de dias corridos, contados do último dia do mês em que o serviço deveria ter sido prestado até o dia da realização efetiva da visita.
Faixas de ajuste no pagamento	0 dia = 100% do valor mensal dos serviços prestados 1 até 5 dias = 95% do valor mensal dos serviços prestados 6 até 10 dias = 90% do valor mensal dos serviços prestados Acima de 10 dias = 80% do valor mensal dos serviços prestados

Indicador nº 2:	Prazo para atendimento de chamadas Emergenciais
Finalidade	Garantir o bom funcionamento dos elevadores
Meta a cumprir	Meta A - Até 02 (duas) horas para atendimento ao chamado técnico, em casos de paralisação total do elevador e em casos de defeito que não comprometam a segurança dos usuários do elevador. Meta B - Atender prontamente chamado técnico de urgência, nos casos de pessoas retidas no interior da cabine e em casos de acidentes.
Forma de acompanhamento	Através do registro da abertura dos chamados
CrITÉRIOS de Medição	Tempo decorrido entre a abertura do chamado, efetuado por representante da CONTRATANTE, e o atendimento feito pela CONTRATADA.
Periodicidade	Mensal
Início da Vigência	Data da assinatura do Contrato
Mecanismo de Cálculo	Cada comunicação será registrada e valorada individualmente.
Faixas de ajuste no pagamento para atendimento aos chamados técnicos, em casos de paralisação total do elevador e em casos de defeito que não comprometam a segurança dos usuários do elevador.	Atendimento em até 2h = 100% do valor mensal dos serviços prestados Atendimento entre 2h e 3h = 95% do valor mensal dos serviços prestados Atendimento entre 3h e 4h = 90% do valor mensal dos serviços prestados Atendimento acima de 4h = 80% do valor mensal dos serviços prestados
Faixas de ajuste no pagamento para os casos de urgência, acidentes ou de pessoas retidas no interior da cabina.	Atendimento em até 30 min = 100% do valor mensal dos serviços prestados Atendimento entre 31 min e 40 min = 90% do valor mensal dos serviços prestados

	<p>Atendimento entre 41 min e 50 min = 80% do valor mensal dos serviços prestados</p> <p>Atendimento acima de 51 min = 60% do valor mensal dos serviços prestados</p>
--	---