

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo nº 17.696.739-0

ANEXO I DO CONTRATO

Acordo de Nível de Serviços – ANS, que entre as partes acordam, na execução do Contrato N.º XXXX/XXXX, Pregão Eletrônico Nº Protocolo N.º XXXX, celebrado conforme abaixo:

CONTRATANTE: [O ESTADO DO PARANÁ, por intermédio do órgão XXXXXXXX] ou [A ENTIDADE PÚBLICA], com sede no(a) XXXXXXXX, inscrito(a) no CNPJ sob o n.º XXXXXXXX, neste ato representado(a) pelo(a) [CARGO E NOME DA AUTORIDADE], nomeado(a) pelo(a) Decreto/Portaria n.º XXXXXXXX, inscrito(a) no CPF sob o n.º XXXXXXXX, portador(a) da carteira de identidade n.º XXXXXXXX.

CONTRATADO(A): [NOME], inscrito(a) no CNPJ/CPF sob o n.º XXXXXXXX, com sede no(a) XXXXXXXX, neste ato representado(a) por [NOME E QUALIFICAÇÃO], inscrito(a) no CPF sob o n.º XXXXXXXX, portador(a) da carteira de identidade n.º XXXXXXXX, residente e domiciliado no(a) XXXXXXXX, e-mail XXXXXXXX e telefone XXXXXXXX.

OBJETO DO CONTRATO: A presente licitação tem por objeto contratação de empresa especializada na prestação de serviços de XXXXXXXX, com seus respectivos insumos, pelo período de 12 meses, nos termos do edital e seis anexos, e nas condições abaixo estabelecidas e acordadas:

1. **Acordo de Nível de Serviço – ANS** é o ajuste escrito, anexo ao contrato, entre a contratada e o órgão CONTRATANTE, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, conforme art. 61 do Decreto Estadual nº 4993/2016 e a fiscalização, exercida no interesse do CONTRATANTE, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer dano que venha a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, e quando for adotado usará as condições assim estabelecido:
 - 1.1 O fiscal técnico do contrato acompanhará continuamente os serviços contratados para aferir se os resultados estão em conformidade com os termos contratados, bem como se observado neste Acordo de Níveis de Serviço estabelecido.
 - 1.2 Para exercer a fiscalização mencionada no subitem anterior, o fiscal deverá observar as orientações do edital bem como os seguintes procedimentos:
 - 1.2.1 Examinar diariamente a assiduidade dos empregados terceirizados, anotando faltas, atrasos e eventuais substitutos, e o regular cumprimento da jornada de trabalho;
 - 1.2.2 Realizar vistorias e apontar as falhas detectadas, devendo comunicar o preposto da

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo nº 17.696.739-0

ANEXO I DO CONTRATO

CONTRATADA no mesmo dia da ocorrência, para que no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, excepcionando-se os demais prazos dispostos no contrato, proceda as correções apontadas;

1.2.3 Caso as falhas não sejam corrigidas, o fiscal técnico comunicará o Gestor do Contato, relatando a situação fática, bem como instruindo com a documentação necessária, inclusive com a cópia do documento ou e-mail encaminhado à CONTRATADA;

1.3 O Gestor por sua vez, comunicará o preposto da CONTRATADA para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da comunicação, apresente as justificativas e/ou a solução das falhas apontadas.

1.4 O controle da fiscalização mediante o Acordo de Níveis de Serviço se usado, terá como norte as diretrizes dispostas a seguir:

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO	
ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DAS UNIDADES	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Executar os serviços contratados com eficácia dentro das suas atribuições/especificações determinadas
Meta a cumprir	Obediência ao disposto nas cláusulas contratuais
Forma de acompanhamento	Procedimentos de fiscalização (lista de frequência, registro de ocorrências, vistorias, comunicação eletrônica e outro meio oficial)
Periodicidade	Ocorrências diárias, por posto, por empregado, e por item – medição mensal
Início de Vigência	Data do início da prestação dos serviços (conforme disposto em cláusula contratual), sendo renovável a cada prorrogação, se houver
Faixas de ajuste no pagamento	GLOSA DE VALOR MENSAL DO CONTRATO Gradação 1 – glosa de R\$ 50,00 (cinquenta reais) na fatura mensal; Gradação 2 – glosa de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) na fatura mensal; Gradação 3 – glosa de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) na fatura mensal. Ao final do contrato, o último pagamento somente será liberado se não houver nenhum procedimento de glosa pendente.
Desconto pela falta não substituída	A falta não substituída pela CONTRATADA , será automaticamente descontada no respectivo pagamento e no valor correspondente ao custo do posto por dia, independentemente da aplicação da glosa.

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo nº 17.696.739-0

ANEXO I DO CONTRATO

2. **Os procedimentos de apuração do acordo de níveis de serviço serão**, mensalmente, no primeiro dia útil do mês subsequente à prestação dos serviços, e constatada a irregularidade:
- 2.1 O fiscal do contrato comunicará ao Gestor sobre as irregularidades havidas no mês anterior;
- 2.2 Recebida a comunicação de irregularidade contratual com descrição de fato contemplado no Acordo de Níveis de Serviço, o Gestor do contrato notificará a CONTRATADA para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, apresente justificativa;
- 2.3 A defesa da CONTRATADA deverá ser protocolizada em formato eletrônico, preferencialmente por meio de protocolo digital ou poderá ser encaminhada **como anexo, via e-mail do gestor**, respeitados os prazos estipulados;
- 2.4 Se a CONTRATADA preferir utilizar o Protocolo Digital, deverá informar o número do protocolo ao Gestor do Contrato;
- 2.5 Apresentada a manifestação ou transcorrido o prazo sem qualquer justificativa por parte da CONTRATADA, o Gestor do Contrato analisará sobre a necessidade ou não de outras diligências, encaminhando, quando necessário, ao fiscal do contrato;
- 2.6 Após a verificação de cumprimento das etapas e elucidação dos fatos, o Gestor do Contrato informará sobre a tramitação e eventual valor a ser glosado;
- 2.7 Com o parecer, os autos serão encaminhados a autoridade competente do órgão ou entidade que decidirá pela aplicação ou não da glosa proposta;
- 2.8 Decidido, os autos retornarão ao Gestor do Contrato para as anotações e comunicações devidas.
- 2.9 Uma vez comunicada sobre a aplicação de glosa, os autos serão encaminhados à unidade financeira para o ajuste no pagamento;
- 2.10 Para a apuração do Acordo de Níveis de Serviço o CONTRATANTE adotará a tipificação das ações contempladas na tabela abaixo:

TIPIFICAÇÃO DAS AÇÕES CONTEMPLADAS NO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO, GRADUAÇÃO E INCIDÊNCIA			
Item	Descrição (ocorrência)	Grau (pontos)	Incidência
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado ou sem crachá de identificação funcional	1	Por empregado
2	Deixar de cumprir solicitação da Gestão do Contrato	1	Por ocorrência
3	Deixar de entregar o uniforme especificado e quantificado a empregado nas condições especificadas em contrato	1	Por empregado
4	Deixar de orientar os empregados acerca das normas de segurança do trabalho mediante ofício ou cartilha no início da vigência contratual e, posteriormente, quando houver alguma alteração significativa	1	Por empregado
5	Deixar de atender solicitação do fiscal técnico atinente a não aceitação dos	1	Por ocorrência

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo nº 17.696.739-0

ANEXO I DO CONTRATO

	serviços prestados, de acordo com o ora pactuado.		
6	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	2	Por ocorrência
7	Retirar das dependências do CONTRATANTE qualquer equipamento ou material que não seja de sua propriedade ou que esteja previsto em contrato, sem autorização prévia do fiscal técnico	2	Por item e por ocorrência
8	Deixar de proceder à substituição de empregado no prazo estipulado em contrato	2	Por empregado por dia
9	Deixar de efetuar a cobertura de posto vago por período inferior ao de uma jornada de trabalho, de acordo com o ora pactuado	2	Por posto de trabalho
10	Permitir a prorrogação da jornada de trabalho de empregado	2	Por empregado e por dia
11	Deixar de encaminhar Carta de Apresentação ao fiscal no dia da eventual substituição ou alocação de novo funcionário	2	Por empregado
13	Deixar de efetuar a cobertura de posto vago por período igual ao de uma jornada de trabalho, de acordo com o ora pactuado	3	Por posto de trabalho e por dia
14	Contratar pessoa que não preencha os requisitos mínimos exigidos no contrato	3	Por empregado e por dia
15	Permitir a presença de empregado cuja substituição foi solicitada pelo CONTRATANTE	3	Por empregado e por dia

2.11 O número de pontos mensais a ser ajustado no pagamento é obtido pela fórmula:

2.12 Número de pontos = número de pontos * o número de incidência. (Ex: ocorreu 5 vezes a ocorrências do item 15 com dois empregados e 2 vezes a ocorrência do item 7 com um empregado, que somadas são = $5 \times 3 \times 2 = 30$ pontos + $2 \times 2 \times 1 = 4$ pontos que somados são = 34 postos).

2.13 Serão considerados para os ajustes no pagamento à CONTRATADA, os seguintes critérios:

QUANTIDADE DE POSTOS	PONTUAÇÃO AFERIDA/MÊS		APLICAÇÃO
Até 30 postos	De 1 até 10 pontos		Notificação
	A partir de 11 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado
Até 31 até 45 postos	De 1 até 14 pontos		Notificação
	A partir de 15 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado
Até 46 até 60 postos	De 1 até 18 pontos		Notificação
	A partir de 19 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado
Até 61 até 75 postos	De 1 até 24 pontos		Notificação
	A partir de 25 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado
Até 76 até 90 postos	De 1 até 27 pontos		Notificação
	A partir de 28 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado
Acima de 90 postos	De 1 até 30 pontos		Notificação
	A partir de 31 pontos		Ajuste no pagamento do valor mensal total apurado

2.14 A faixa de notificação considerará apenas as ocorrências grau 1 e 2.

2.15 As ocorrências de grau 3 serão apuradas e glosadas independentemente da pontuação aferida.

2.16 Para o cálculo de valores proporcionais será sempre considerado o mês comercial de 30 (trinta)

TERMO DE REFERÊNCIA
Protocolo nº 17.696.739-0

ANEXO I DO CONTRATO

dias e os dias efetivamente trabalhados.

- 2.17** O valor da glosa a ser aplicada é obtido pela fórmula:
- 2.18** Valor mensal do posto / por 30 dias * a quantidade de postos * o número de dias. (Ex: R\$ 2.500,00 / 30 * 1 * 2 = R\$ 166,66).
- 2.19** Após a aplicação de 03 (três) advertências, consecutivas ou não, na 4ª (quarta) será aplicada a glosa de maior pontuação no período, reiniciando-se novo ciclo de apuração.
- 2.20** A aplicação do valor da glosa apurado se dará no pagamento do mês subsequente ao avaliado.
- 2.21** O ajuste mensal no pagamento à CONTRATADA fica limitado a 4% (quatro por cento) do valor mensal do contrato.
- 2.22** As demais irregularidades contratuais não previstas no Acordo de Níveis de Serviço – ANS, estarão sujeitas às sanções previstas no artigo 150 e seguintes da Lei Estadual nº 15.608/2007 e no artigo 87 da Lei Federal nº 8.666/1993, sem prejuízo das demais penalidades dispostas no instrumento contratual.

3. DISPOSIÇÕES GERAIS DO ACORDO

- 3.1** Integram o presente acordo, para todos os fins: o edital da licitação e seus anexos e a proposta apresentada pela CONTRATADA na licitação.
- 3.2** O presente acordo é regido pela Lei Estadual n.º 15.608/2007, o Decreto Estadual nº 4993/2016, aplicando-se referida legislação aos casos omissos no presente contrato.
- 3.3** As questões decorrentes da execução deste Instrumento, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas na Justiça Estadual, no Foro de Curitiba – PR (Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba), com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Local e data

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunhas

1 – Nome:

2 – Nome: