

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (GLOSAS)

As partes pactuam o **Acordo de Nível de Serviço** o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados.

A métrica de qualidade será aferida por meio de sistema de pontos, onde o resultado definirá o valor a ser pago.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviço referem-se a fatos corriqueiros na execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.

A aplicação de glosas não implica na tramitação ou não de processo das penalidades previstas em Lei.

OCORRÊNCIAS

A análise das ocorrências será realizada pela equipe de fiscalização, previamente ao ateste de cada Nota Fiscal;

O relatório de cumprimento para avaliação deverá ser entregue, pela Contratada, até o 5º dia útil subsequente à presetação dos serviços, munido dos respectivos comprovantes e indicativos de cumprimento, para viabilidade de tempo hábil para análise, visando a liquidação da nota fiscal até o 20º dia útil do mês.

Avaliação 15 - Serviços de Advocacia Corporativa				
INDICADOR	Frequência do controle	AVALIAÇÃO (Conforme / Parcial / Não Conforme)	NOTA Referência: = ou > que 8,00	OBSERVAÇÃO
COLABORADORES				
1- Os colaboradores estão corretamente uniformizados e portam crachás de identificação visível.	Demanda			
2- Os colaboradores participam e cumprem a participação diária em reuniões.	Demanda			
3- Os colaboradores atendem chamados e ligações, para tirar dúvidas dos representantes da Contratante.	Demanda			

4- Os colaboradores cumprem pontualmente os horários de serviço.	Demanda			
5- Os colaboradores cumprem afincos a advocacia e assessoria ao Hospital.	Demanda			
DOCUMENTAÇÃO/PRAZO				
6- A empresa atende aos prazos de resposta para Ofícios recebidos pelo Instituto.	Anual			
7- A empresa participa de reuniões para desenvolver estratégia para respostas dos órgãos de controle e fiscalização.	Mensal			
8- A empresa fornece relatório de atividades mensal com todos os apontamentos relevantes e necessários para melhoria contínua dos serviços prestados.	Mensal			
9- Os colaboradores possuem capacitação técnica para atuar de acordo com sua função. (comprovação através de certificados)	Anual			
10- A empresa possui controle de entrega de prazos.	Mensal			
CAPACITAÇÃO				
11- Os colaboradores apresentam capacidade para execução dos serviços necessários na unidade hospitalar. (desempenho operacional)	Mensal			
12- A empresa possui capacidade técnica para responder as demandas.	Conforme demanda			
13- Os colaboradores participam frequentemente dos treinamentos e outras atividades oferecidas na unidade hospitalar.	Mensal			
14- A empresa fornece treinamentos quanto a segurança de trabalho e também pertinentes as atividades exercidas pela equipe.	Semestral			
OPERAÇÃO – GERAL				
15- A comunicação entre os colaboradores terceiros e o gestor do contrato é efetiva.	Mensal			
16- Os colaboradores apresentam comportamento adequado no ambiente de trabalho.	Mensal			
OPERAÇÃO – ESPECÍFICA				
17- A elaboração de pareceres é feita de forma correta e completa	Dário			
18- A elaboração de peças judiciais são realizadas no prazo estabelecido.	Mensal			
19- A participação nas reuniões as quais estão inseridos ocorre de forma efetiva	Mensal			

20 - A empresa fornece atendimento diário integral, tirando dúvidas por telefone, WhatsApp e e-mail.	Mensal			
21 - A empresa elabora relatórios técnicos das atividades desenvolvidas mensalmente e indicadores.	Mensal			
22 - A empresa auxilia no cumprimento de metas qualitativas e quantitativas referente ao contrato de gestão da unidade hospitalar	Mensal			
23 - Os colaboradores que prestam serviço na unidade hospitalar atendem à expectativa.	Diário			
24 - Prazo perdido: Com aplicação de multa de 10% sobre o valor do contrato.	Diário			
25 - A empresa comparece em todas audiências, sessões, palestras convocadas				
26 - A empresa representa a contratante nas demandas presenciais, como despachos e providências perante órgãos de controle e fiscalização, como SUVISA, SESGO e TCEGO.				
NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO			0,00	

% DE DESCONTO MENSAL

Pontuação do fornecedor	Glosa (%)
0,0 a 1,9	5% sobre os 10% do valor do contrato
2,0 a 3,9	4% sobre os 10% do valor do contrato
4,0 a 5,9	3% sobre os 10% do valor do contrato
6,0 a 7,9	2% sobre os 10% do valor do contrato
8,0 a 9,9	1% sobre os 10% do valor do contrato
10	Não será aplicada a glosa