ANEXO VII

MODELO DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS

A avaliação corresponde à atribuição mensal dos conceitos "bom", "razoável", "insatisfatório" e "péssimo", equivalente aos valores 3, 2, 1 e 0 para cada item avaliado e as respectivas justificativas, se necessário. Serão dez módulos distintos a serem avaliados, cada um com seu respectivo peso no cômputo geral, formando a pontuação final que será aplicada na faixa de tolerância:

MÓDULOS	PESO DA AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
1	1	3
2 a 6	2	30
7	3	9
RESULTADO MÁXIMO DA AVALIAÇÃO		42

As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Faixa de Pontuação Obtida	Percentual de Desconto
36 A 42	0%
29 A 35	2%
22 A 28	3%
15 A 21	5%
08 A 14	10%

Os serviços serão considerados insatisfatórios abaixo de 21 pontos.
O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.
A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

Haverá rescisão contratual nas seguintes condições:

a) Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação.
b) Pontuação abaixo de 08 pontos
c) Pontuação inferior a 21 pontos por três meses consecutivos.

DESCRIÇÃO E CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

MÓDULO 1: Equipe de Limpeza	Pontos
Todos os aspectos adequados (quantidade, capacitação, comportamento, uniforme, EPI).	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 2: Móveis	**Pontos**
Móveis limpos	3
Móveis com pouca sujidade nos cantos de sua superfície	2
Presença de sujidades nos cantos e pés	1
Presença de pó e manchas em sua superfície	0

MÓDULO 3: Pisos e Paredes	**Pontos**
Todas as superfícies estão limpas à observação ordinária	3
Superfícies sem poeira acumulada. Sob observação rigorosa pode-se encontrar alguma poeira, mancha, marca de dedos ou mofo em pontos localizados.	2
Pode-se ver com facilidade a presença de manchas, pó ou outras sujidades.	1
Aspecto de sujidade generalizada, com manchas de secreção, restos de alimentos e respingos, papel, detritos, pó ou outros elementos.	0

MÓDULO 4: Esquadrias	**Pontos**
Vidros limpos à observação visual ordinária	3
Vidros com sujidade discreta se observados criteriosamente	2
Vidros com sujidade facilmente visível	1
Vidros com presença de sujidades sólidas e manchas generalizadas.	0

MÓDULO 5: Recipientes para Resíduos (Lixeiras)	**Pontos**
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de resíduos, separação, odor)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 6: Áreas Externas	**Pontos**
Todos os aspectos adequados (limpeza, quantidade de folhas e detritos, grama e jardim aparados)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0

MÓDULO 7: Limpeza dos banheiros	**Pontos**
Todos os aspectos adequados (piso, sanitários, pias, espelho, paredes, portas, lixeiras, odor)	3
Um aspecto inadequado (descrever)	2
Dois aspectos inadequados (descrever)	1
Três ou mais aspectos inadequados (descrever)	0