



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO TÉCNICA E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
CAMPUS VÁRZEA GRANDE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

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:

- Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação.
- Pontuação abaixo de 08 pontos
- 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 |



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO TÉCNICA E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MATO GROSSO
CAMPUS VÁRZEA GRANDE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

| 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 |