

Apêndice III – Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

1. Objeto e escopo: este **Acordo de Níveis de Serviço (ANS)** estabelece regras, parâmetros, indicadores, sistema de pontos e faixas de glosa aplicáveis ao registro de preços da **Gestão Integrada de Serviços (GIS)** do Programa Descomplica SP, abrangendo: **(i)** atendimento ao público (equipe e solução tecnológica de atendimento e agendamento), **(ii)** limpeza, asseio e fachadas envidraçadas, **(iii)** manutenção e conservação predial, **(iv)** vigilância patrimonial desarmada, **(v)** controle de pragas urbanas, **(vi)** bombeiro civil, **(vii)** uniformes e **(viii)** capacitações e treinamentos. Nesses termos, a aplicação é **MENSAL** e alinha-se às rotinas de medição e pagamento discriminadas no **Anexo I – Termo de Referência**, com possibilidade de glosas por desempenho aquém das metas.

2. Diretrizes

a) Medição mensal e glosa: a remuneração considera os serviços efetivamente cobertos e o percentual decorrente da avaliação da qualidade, com glosas proporcionais por indisponibilidades e não conformidades.

b) Governança e fiscalização: atuação da **Comissão de Gestão e Fiscalização Contratual (CGFC)**, com poderes para registrar ocorrências, exigir evidências e propor glosas e sanções.

c) Política Municipal de Atendimento ao Cidadão: diretrizes de qualidade, avaliação do atendimento e foco no cidadão.

d) Parâmetros setoriais (conforme o caso): CADTERC — Limpeza, Vigilância e Bombeiro Civil (publicações e diretrizes).

e) Controle de pragas: conformidade com a RDC ANVISA n. 622/2022 e normas correlatas.

f) Sistema: interoperabilidade obrigatória no sistema de atendimento/agendamento, com compartilhamento de dados em tempo real e integração por interface de programação de aplicações (API), conforme TR.

3. Princípios

a) Objetividade e verificabilidade: indicadores e ocorrências com unidade de aferição clara (hora, dia, evento, vez, índice) e evidências rastreáveis.

b) Proporcionalidade: tolerâncias como percentuais com piso e teto, para adequar o ANS ao porte do contrato, evitando distorções em contratos menores ou maiores.

c) Não *bis in idem*: primeiro deduzem-se abatimentos por não execução material; depois aplica-se a glosa por desempenho (fator de aceitação).

4. Definições

a) Indicador: métrica de desempenho.

b) Meta: valor-alvo do indicador.

c) Tolerância: desvio admitido mensal, calculado como percentual com piso e teto (vide tabelas).

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

d) Ocorrência: fato gerador registrado com data/hora, unidade, serviço, evidência e responsável.

e) Peso: gravidade atribuída ao tipo de ocorrência.

f) Fator de Aceitação (FA): soma ponderada dos excessos por tipo de ocorrência, que mapeia a faixa de recebimento (glosa).

5. Metodologia de Pontos:

5.1. Para cada tipo de **ocorrência t** previsto na Matriz (A, B, C, ...), defina a unidade de medida correta (hora, dia, vez ou evento) e some o que ocorreu no mês: esse valor é o **Total mensal (Tot_t)**.

5.2. Consulte a **Tolerância mensal (Tol_t)** desse mesmo tipo, conforme a Matriz.

5.3. Calcule o **Excesso (Exc_t)** usando a regra clara “se/então”, sempre na mesma unidade de Tot_t e Tol_t:

a) Se $Tot_t \leq Tol_t$, então $Exc_t = 0$;

b) Se $Tot_t > Tol_t$, então $Exc_t = Tot_t - Tol_t$ (Nunca resultará em número negativo.)

5.4. Identifique o **Peso (P_t)** do tipo t na Matriz, que representa a gravidade ou impacto daquele tipo.

5.5. Converta o Excesso em pontos (**Fator Parcial, FP_t**) conforme o enquadramento do tipo:

a) Tipos sem dosimetria técnica: $FP_t = Exc_t \times P_t$.

b) Tipos com dosimetria técnica (gravidade por evento já pontuada no anexo): FP_t = soma dos pontos dos eventos do mês (não se aplica tolerância nem peso nesses tipos, apenas a soma das pontuações predefinidas).

5.6. Repita o procedimento para todos os tipos (A, B, C, ...) e some os Fatores Parciais: o resultado é o FA mensal (Fator de Aceitação), dado por $FA = \sum FP_t$, com ajustamento de quaisquer valores negativos eventualmente apurados para zero.

5.7. O FA mensal obtido pela soma de todos os FP_t é o número que, na etapa seguinte do apêndice, define o percentual de recebimento do mês pela tabela de faixas.

6. Metodologia de Medição, Pontos e Glosa (por contrato): Valor bruto do mês por contrato > Abatimentos por não execução material > Base de recebimento = Valor bruto – Abatimentos por não execução > Aplica-se glosa conforme FA sobre a Base de recebimento.

7. Faixas de Recebimento (glosa)

0	100%
01–25	95%
26–50	85%
51–75	75%
76–100	50%

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

8. Parâmetros e Verificação do ANS

8.1. Tipos de Ocorrência (A-G)

Letra	Quesito	O que se avalia
A	Cobertura de postos	Presença efetiva nos postos previstos, sem horas descobertas, com substituições adequadas em ausências.
B	Perfil/qualificação	Adequação de habilitações, certificações e treinamentos exigidos; compatibilidade do profissional ao perfil do posto.
C	Qualidade/execução e conduta (inclui satisfação)	Cumprimento de rotinas e padrões técnicos, resultados de checklists, urbanidade no atendimento e satisfação do cidadão.
D	Ordens/rotinas da fiscalização	Atendimento tempestivo a determinações formais, entrega de relatórios, ajustes de escala/agenda e respostas a manifestações.
E	Sistemas e integração de dados	Disponibilidade do sistema, interoperabilidade entre órgãos/unidades, continuidade com sincronização, entrega de relatórios e integridade/confidencialidade dos dados.
F	Incidentes de segurança/risco	Resposta a ocorrências patrimoniais, prevenção/combate a incêndio, tratamento de riscos técnicos (elétrico/estrutural etc.) e conformidade no controle de pragas.
G	Rotatividade de equipe	Estabilidade da equipe alocada, evitando trocas sem justificativa ou sem plano de transição que prejudiquem a continuidade do serviço.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

8.2. Matriz de Acordos

Serviço / Área	Indicador	Meta	Tolerância (clara e objetiva)	Unidade de aferição	Ocorrência / Tipo (A–G)	Evidências-chave
Atendimento – Equipe de campo	Cobertura de postos (atendimento)	100% das horas previstas	Cálculo: $H \times 0,6\% \rightarrow$ arredonda p/ cima $\rightarrow$ piso 8h, teto 38h $\rightarrow$ tolerância final em horas/mês	hora	A – Horas descobertas	Escalas, ponto eletrônico, relação de ocorrências
Atendimento – Gestão local	Cobertura de postos (direção/supervisão)	100%	Cálculo: $H \times 0,3\% \rightarrow$ arredonda p/ cima $\rightarrow$ piso 2h, teto 8h	hora	A – Horas descobertas	Escalas/ponto eletrônico, comprovação de substituições
Vigilância patrimonial (desarmada)	Cobertura de postos	100%	Cálculo: $H \times 0,4\% \rightarrow$ arredonda p/ cima $\rightarrow$ piso 4h, teto 12h	hora	A – Horas descobertas	Escalas/ponto eletrônico, livro de rondas
Limpeza e Asseio (quando houver posto)	Cobertura de postos	100%	Cálculo: $H \times 0,4\% \rightarrow$ arredonda p/ cima $\rightarrow$ piso 4h, teto 12h	hora	A – Horas descobertas	Escalas/ponto eletrônico
Bombeiro civil	Cobertura do posto	100%	Cálculo: $H \times 0,4\% \rightarrow$ arredonda p/ cima $\rightarrow$ piso 4h, teto 12h	hora	A – Horas descobertas	Escalas/ponto eletrônico, habilitações
Atendimento – Equipe	Conduta e postura (urbanidade, atendimento)	$\geq 95\%$ sem apontamentos	5 ocorrências/mês	ocorrência (vez)	C – Conduta	Fichas/relatos, registros, imagens quando cabível

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Atendimento – Equipe	Adequação de perfil/treinamentos obrigatórios	100% adequação	0 hora (qualquer falha conta)	hora	B – Perfil inadequado	Certificados, reciclagens
Atendimento – Equipe / Qualidade percebida	Satisfação do cidadão (pesquisa pós-atendimento)	99% satisfeitos	0,5 ponto percentual abaixo da meta (aceita $\geq 98,5\%$)	índice (%)	C – Qualidade/execução	Relatórios do sistema, amostra mínima definida, trilhas de auditoria
Atendimento – Equipe	Cumprimento de ordens/rotinas da fiscalização	100%	0 dia	dia	D – Descumprimento de rotina	Ordens, protocolos, prazos
Solução de Atendimento/Agendamento	Disponibilidade do sistema	$\geq 99,5\%$ no mês	0	índice (%)	E – Sistemas (dosimetria por evento)	Relatórios de disponibilidade
Solução de Atendimento/Agendamento	Interoperabilidade (integrações críticas)	0 falhas críticas	0	evento	E – Sistemas (dosimetria)	Logs de integração, incidentes
Solução de Atendimento/Agendamento	Continuidade local (modo local + sincronização)	Reconciliação ≤ 30 min por 1h de queda	0	evento	E – Sistemas (dosimetria)	Evidências de fila/sincronização
Solução de Atendimento/Agendamento	Integridade/confidencialidade de dados (Lei Geral de Proteção de Dados)	0 incidente	0	evento	E – Sistemas (dosimetria)	Trilhas de auditoria, relatórios
Solução de Atendimento/Agendamento	Relatórios gerenciais e registros	100% no prazo e completos	Atraso ≤ 5 dias úteis ou até 5 pontos percentuais de campos ausentes	evento	E – Sistemas (dosimetria)	Protocolos, checklists

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Limpeza e Asseio	Execução do plano de rotinas	$\geq 98\%$	2 pontos percentuais	índice (%)	C – Qualidade (checklist)	Planos, checklists, fotos
Limpeza e Asseio	Conformidade por amostragem (checagem visual)	$\geq 95\%$	5 pontos percentuais	índice (%)	C – Qualidade (checklist)	Amostragens por turno/setor
Fachadas envidraçadas	Periodicidade e segurança na execução	100% conforme plano	0	evento	F – Incidente/risco	ART/planos de acesso, EPI/EPC
Manutenção Predial	Preventivas realizadas no mês	$\geq 95\%$	5 pontos percentuais	índice (%)	C – Qualidade/execução	Plano e ordens de serviço concluídas
Manutenção Predial	Chamados no prazo por prioridade (ex.: P1 $\leq$ 4h; P2 $\leq$ 24h; P3 $\leq$ 72h)	$\geq 95\%$ no prazo	5 pontos percentuais	índice (%)	F – Incidente/risco	Sistema de chamados, tempos
Manutenção Predial	Tratamento de risco crítico	100% no prazo	0	evento	F – Incidente/risco	Relatórios, isolamento, evidências
Controle de Pragas (Semestral por Unidade)	Plano de manejo e registros técnicos	100%	0	dia/evento	D – Descumprimento de rotina	OS, fichas técnicas, licenças
Controle de Pragas (Semestral por Unidade)	Reincidência após aplicação (período de garantia)	$\leq 5\%$ das áreas tratadas	5 pontos percentuais	índice (%)	F – Incidente/risco	Vistorias, fotos, georreferenciamento

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

Controle de Pragas (Semestral por Unidade)	Licenças, produtos e segurança (normas sanitárias)	100% conformidade	0	evento	F – Incidente/risco	Licenças, FISPQ, EPIs
Uniformes	Kit completo no início do posto (D0)	100%	0	evento	D – Descumprimento de rotina	ROM de entrega, termos
Uniformes	Reposição após solicitação da fiscalização	Percentil $95 \leq 3$ dias corridos	Até 10% dos casos até 5 dias	dias/casos	D – Descumprimento de rotina	Tickets, comprovantes
Uniformes	Conformidade técnica (tecido/cor/etiqueta)	100%	0	evento	C – Qualidade/execução	Laudos, amostra aprovada
Capacitações e Treinamentos	Execução do cronograma	$\geq 95\%$	5 pontos percentuais	índice (%)	C – Qualidade/execução	Cronogramas, presenças
Capacitações e Treinamentos	Cobertura de recém-admitidos (até D+15)	100%	0	dia/caso	D – Descumprimento de rotina	Registros de admissão, certificados
Capacitações e Treinamentos	Registro e certificação	100%	0	evento	D – Descumprimento de rotina	Certificados, atas, arquivo digital

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

9. Procedimentos de Aferição, Evidências e Auditoria

9.1. Periodicidade e escopo

- a) Dois ciclos de medição presencial por mês (1º a 15 e 16 ao último dia), com consolidação final mensal para cálculo do FA e aplicação de glosa.
- b) Registros diários por unidade e por serviço são obrigatórios e alimentam as medições quinzenais e a consolidação mensal.
- c) As medições quinzenais têm caráter preventivo e corretivo, com relatório sintético e plano de ação até o 2º dia útil após cada ciclo.
- d) A metodologia aplica-se a todos os quesitos A–G e indicadores do ANS.

9.2. Amostragem e plano de verificação

- a) **Amostragem semanal remota obrigatória por unidade:** no mínimo 1 verificação por semana.
- b) **Amostragem remota ou presencial por risco:** a CGFC ampliará a amostra quando houver recorrência de não conformidades, mudanças relevantes, como troca de equipe, readequações, picos de demanda ou incidentes críticos.
- c) **Reamostragem:** em caso de divergência, realiza-se nova verificação independente na semana subsequente.

9.3. Responsabilidade e independência da aferição

- a) A apuração, pontuação (FP/FA) e aplicação de glosas são atos privativos da **CONTRATANTE**, por intermédio da CGFC.
- b) É vedado a colaboradores da **CONTRATADA** realizar avaliação, pontuação, validação de quesitos do ANS ou consolidar resultados, de modo que registros dessa têm caráter subsidiário aos realizados pela **CONTRATANTE**.
- c) O preposto limita-se a fornecer documentos, prestar esclarecimentos e executar correções determinadas.

9.4. Coleta, codificação e rastreabilidade das evidências

- a) Cada ocorrência recebe código único, com data/hora, unidade, serviço, turno, tipo (A–G), indicador e responsável.
- b) Evidências mantêm metadados (autor, data/hora, sistema de origem).
- c) Fotografias devem conter data/hora e local.
- d) Armazenamento em repositório digital institucional administrado pela CGFC, com trilha de auditoria e controle de versões.
- e) **Prazo de guarda:** vigência contratual, salvo prazo legal superior.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

9.5. Documentos e Prazos

9.5.1. A cargo da CONTRATADA:

- a) Relatório Mensal de Gestão (análise de causas, ações corretivas, prazos e responsáveis).
- b) **Atendimento/Vigilância/Bombeiro:** escalas, registros de ponto, substituições, livros de ocorrência.
- c) **Limpeza/Fachadas:** plano executado, checklists, registros fotográficos (quando cabível), fichas de segurança de produtos.
- d) **Manutenção:** plano de manutenção, ordens de serviço concluídas, laudos e evidências de mitigação de riscos.
- e) **Sistema de atendimento/agendamento:** relatório de disponibilidade, logs de integração (interoperabilidade), relatório de continuidade local (sincronização), relatórios gerenciais e incidentes de dados (se houver).
- f) **Pragas:** mapas de aplicação, licenças, fichas técnicas, EPIs utilizados e relatório de pós-tratamento.
- g) **Uniformes:** relação de entrega por posto, termos de recebimento, tickets de reposição, laudos de conformidade.
- h) **Capacitações:** cronogramas, listas de presença, conteúdos e certificados.

9.5.2. A cargo da CGFC:

- a) Mapa de Ocorrências (A–G) do mês.
- b) Planilha de Consolidação (Totais, Tolerâncias, Excesso, Pesos, Fatores Parciais e FA).
- c) Atas das reuniões de acompanhamento com a **CONTRATADA**.
- d) Relatório Mensal da CGFC (síntese do desempenho, glosas aplicadas, status dos planos de ação).

9.6. Técnicas de verificação e auditoria

- a) **Dupla verificação (“quatro olhos”):** a consolidação mensal deverá conferida por, no mínimo, dois fiscais da CGFC.
- b) Visitas *in loco* sem aviso, entrevistas com usuários e recontagem amostral.
- c) **Conciliação cruzada:** confronto entre documentos da contratada e dados brutos dos sistemas oficiais (ponto, sistema de atendimento/agendamento, livros de ocorrência, checklists).
- d) **Rastreamento de logs:** validação direta em ferramentas/sistemas dos logs de integração e registros de disponibilidade.
- e) **Plano de ação padronizado (o quê/por quê/quem/onde/quando/quanto),** com prazos, responsáveis e evidências de fechamento.

Coordenadoria de Atendimento Presencial (CAP)

9.7. Controvérsias e Contraditório

9.7.1. A **CONTRATADA** poderá apresentar justificativa documentada em até **2 dias (dois) úteis** após a notificação, que ocorrerá junto ao procedimento de medição descrito no **Anexo I – Termo de Referência**.

9.7.2. Permanecendo divergência, prevalece a aferição da CGFC, assegurados contraditório e ampla defesa.

9.8. Proteção de dados e sigilo

9.8.1. Coleta, guarda e compartilhamento de evidências conforme LGPD e normas municipais, com minimização de dados, perfis de acesso e registro de acessos.

9.8.2. Documentos com dados pessoais sensíveis terão tratamento restrito e, quando aplicável, anonimização prévia ao compartilhamento.