



Anexo V

Acordo de Nível de Serviço (ANS)

INDICADORES PARA AFERIÇÃO DA QUALIDADE ESPERADA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para aferição da qualidade na prestação dos serviços serão avaliados os seguintes aspectos apresentados.

A avaliação do serviço será realizada mensalmente pela fiscalização contendo as justificativas necessárias, a fim de subsidiar o acompanhamento sistemático da execução contratual.

O fiscal realizará a avaliação, acompanhado do usuário do serviço, dos quesitos de avaliação da qualidade do serviço, ponderando cada quesito com nota de 0 à 5, conforme tabela abaixo:

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO	NOTA	
Especificação regularização do veículo	<ul style="list-style-type: none">• Veículo em conformidade às especificações do T.R.;• Manutenções preventivas/corretivas executadas em dia, mitigando situações de risco aos passageiros e terceiros;• Devida regularização documental dos veículos junto aos órgãos competentes.		
Execução do Itinerário	<ul style="list-style-type: none">• Conformidade aos prazos e percursos designados para cada rota feita pela SEJIN.SEJUV.		
Motorista	<ul style="list-style-type: none">• Adequação do condutor ao serviço contratado (apresentação, habilitação, capacitação e cordialidade)		
TOTAL (Máximo de 15)			
CONCEITO			
VALORES DAS NOTAS (5 = Ótimo; 4 = Bom; 3 = Regular; 2 = Insatisfatório; 1 = Ruim; 0 = Não Realizado)			
CONCEITO	PONTUAÇÃO TOTAL	NÍVEL DE SERVIÇO	PERCENTUAL DE AJUSTE DA FATURA MENSAL
A	Maior ou igual a 13	Ótimo	0,00%
B	Maior que 10 e Menor ou igual a 12	Bom	5,00%
C	Maior ou igual a 08 e Menor ou igual a 10	Regular	10,00%
D	Menor que 08	Insatisfatório	20,00%