



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

ANEXO IV – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

ITEM	INDICADOR	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	FORMA DE ACOMPANHAMENTO	PERIODICIDADE	OCORRÊNCIA	IMPACTO	PONTUAÇÃO* (DE 0 A 8 PONTOS)
1	PONTUALIDADE	Relatório do fiscal do contrato	Conferência pelo fiscal do contrato do horário de chegada	a cada evento	Atraso de 15 a 30 minutos	3	
					Atraso de 30 a 45 minutos	4	
					Atraso acima de 1 hora	5	
					Descumprimento da carga horária solicitada	8	
2	EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	Relatório do fiscal do contrato	Conferência do fiscal dos itens fornecidos	a cada evento	Deixar de fornecer os dados dos profissionais para o credenciamento	3	
					Deixar de fornecer os documentos que comprovam a capacidades dos	5	



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

					profissionais para atuarem na função		
					Profissionais se apresentaram em vestimenta inadequada	3	
					Profissionais inaptos para a execução do serviço	8	
					Deixar de fornecer a lista de atendimento dois dias após o evento	5	
					Deixar de substituir profissionais(s) no prazo definido mediante solicitação do Sesc em Minas	5	
					Deixar de fornecer os serviços conforme termo de referência	5	
						TOTAL	
*O fiscal do contrato irá preencher a coluna pontuação com base no impacto efetivamente ocorrido na execução, considerando que os valores correspondentes a coluna de impacto são as maiores pontuações para cada indicador.							

Sesc – Serviço Social do Comércio | Departamento Regional Minas Gerais | www.sescmg.com.br

Rua Tupinambás, 956 – Centro – Belo Horizonte/MG CEP 30120-076 - TEL +55 31 3270 8100



CNC | Fecomércio MG
Sindicatos Empresariais | Senac

Pontuação	% de pagamento da nota fiscal
0 a 5 pontos	100%
6 a 10 pontos	90%
11 a 20 pontos	80%
Acima de 20 pontos	70%