



CNC | Fecomércio MG  
Sindicatos Empresariais | Senac

## ANEXO II – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

TEM	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 do serviço prestado.	a cada evento	Deixar de fornecer os dados dos profissionais para o credenciamento	3	
					Deixar de fornecer os documentos que comprovam a capacidades dos profissionais para atuarem na função	5	
					Profissionais se apresentaram em vestimenta inadequada	3	
					Profissionais inaptos para a execução do serviço	5	
					Deixar de substituir profissionais(s) no prazo definido mediante solicitação do Sesc em Minas	5	
					Deixar de fornecer a vestimenta/fantasia	5	
TOTAL							



**CNC | Fecomércio MG**  
**Sindicatos Empresariais | Senac**

\*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.

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%