

ANEXO II – Acordo de Nível de Serviços - ANS

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS	
Qualidade no atendimento na prestação de serviços de organização de eventos, cumprimento da execução dos serviços e entregas nos prazos estabelecidos.	
FINALIDADE	Garantir o atendimento eficiente e satisfatório às demandas de eventos do Sebrae/AL.
META A CUMPRIR	100% de eficiência e satisfação dos usuários que demandam de eventos.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Formulário digital a ser preenchido pelo demandante do evento através da plataforma de Processo de Pagamento Eletrônico do Sebrae/AL ou outro sistema que venha a substituí-lo.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Orçamento informando o dia, hora e local da realização do evento, bem como relação dos itens necessários para o atendimento da demanda na quantidade, qualidade e especificações descritas e autorizadas pelo Sebrae/AL.
PERIODICIDADE	A cada evento realizado.
MECANISMO DE CÁLCULO	A cada evento realizado os itens descritos no orçamento serão verificados e valorados, conforme critérios abaixo:
Item avaliado	Pontuação
1 - Descumprimento dos prazos preestabelecidos	10
2 - Descumprimento de horários preestabelecidos.	10
3 - Quando não apresentar pessoal de apoio para tomar decisões e responder por ela quando do momento da realização do evento, bem como na montagem e desmontagem.	05
4 – Não atendimento aos padrões de manutenção, conservação e limpeza.	10
5 – Atraso no envio de orçamentos e projetos cenográficos para eventos.	05
6 - Não fornecer os itens/serviços solicitados para realização do evento.	10
7 - Ausência de operador de equipamentos	10
8 – Não encaminhar negociação e evidências (pesquisa de mercado), quando solicitado pelo Sebrae/AL, para análise de valores e garantia da execução dos serviços com qualidade.	05
9 - Instalação insegura (falta de fixação ou ocultação de fios e cabos, plugs improvisados, fios desencapados ou remendados, e mesmo suportes	10

incompatíveis com os pesos dos equipamentos)	
10 - Vestimenta/uniforme fora dos padrões pactuados	05
11 - Desatendimento as boas práticas de higiene e manipulação de alimentos.	10
12 – Pane nos equipamentos (interrupção de funcionamento)	10
FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO	
0 PONTOS - Remuneração de 100% do Valor da Fatura	
05 A 15 PONTOS - Remuneração de 98% do Valor da Fatura	
16 A 40 PONTOS - Remuneração de 96% do Valor da Fatura	
41 a 60 PONTOS - Remuneração de 94% do Valor da Fatura	
61 A 80 PONTOS - Remuneração de 92% do Valor da Fatura	
81 A 90 PONTOS - Remuneração de 90% do Valor da Fatura	
91 A 100 PONTOS - Remuneração de 88% do Valor da Fatura	