

Vítor Marques Diniz Martins

A INSTRUÇÃO NORMATIVA 02/2008 E OS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS
FORMALIZADOS PELO NÚCLEO GESTOR DA CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS
GERAIS

Belo Horizonte

Outubro 2010

Vítor Marques Diniz Martins

“A Instrução Normativa 02/2008 e os Contratos Administrativos formalizados pelo Núcleo Gestor da Cidade Administrativa de Minas Gerais”

Monografia apresentada pelo aluno Vítor Marques Diniz Martins ao curso de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho como um dos requisitos para aprovação no Curso de Administração Pública

Orientadora: Maria Isabel Araújo Rodrigues

Belo Horizonte

Outubro 2010

RESUMO

A análise deste trabalho incide sobre os contratos administrativos referentes a contratações de serviços firmados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Governo do Estado de Minas Gerais (SEPLAG), mais precisamente no Núcleo Gestor da Cidade Administrativa de Minas Gerais (CAMG), e que atendem às necessidades do novo local de trabalho dos servidores mineiros que é a CAMG. Este trabalho realiza uma análise da conformidade destes contratos em relação às sugestões emitidas pela Instrução Normativa 02/08 do Ministério de Planejamento e Gestão do Governo Federal relacionadas ao tema Acordo de Nível de Serviços (ANS), analisando principalmente os artigos 15, 17 e 33 da referida norma. Primeiramente é dado um panorama geral dos contratos objeto de análise, com a descrição de seu objeto, forma de remuneração, peculiaridades e composição do ANS, para em seguida analisar estas cláusulas de nível de serviço frente ao que é postulado pela IN 02/08. Por fim o trabalho conclui se está havendo um correto uso desta técnica nos referidos contratos, sendo assim possível alcançar os benefícios de sua utilização.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 CONTRATOS ADMINISTRATIVOS	
2.1 Histórico	6
2.2 Conceituação	7
2.3 Base legal	10
2.4 Características	11
3 INSTRUÇÃO NORMATIVA 02/08	14
3.1 Acordo de Nível de Serviço (ANS).....	20
4 CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS (CAMG).....	22
5 METODOLOGIA	25
6. ANÁLISE DOS CONTRATOS FIRMADOS PELO NÚCLEO GESTOR DA CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS (CAMG)	29
6.1 Panorama Geral dos contratos.....	29
6.2 Descrição dos Contratos Administrativos com Acordo de Nível de Serviço.....	31
6.3 Panorama Geral dos contratos com ANS.....	39
6.3.1 Contratos de fornecimento de bens e serviços – duplo objeto.....	41
6.4 Conformidade dos Acordos de Nível de Serviço dos contratos frente a IN 02/08.....	42
6.4.1 Quanto ao uso do quadro modelo.....	42
6.4.2 Quanto às diretrizes do artigo 17.....	44
7 CONCLUSÃO	56
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXO	60

1 INTRODUÇÃO

O tema escolhido para este trabalho mostra-se pertinente a um estudo acadêmico no campo da administração pública, já que o estado encontra-se atualmente em busca de reformas e adaptações que possibilitem a ele tornar-se mais responsivo frente às demandas dos cidadãos. A satisfação dos anseios da população, cada vez mais diversos e latentes, deve ser alcançada sem, no entanto, haver elevação de gastos e ou aumento da estrutura do estado.

A implementação da Cidade Administrativa de Minas Gerais (CAMG), inaugurada no início de 2010 e que promove a integração de 43 órgãos e entidades antes separados em 53 diferentes edifícios, é uma ação do estado de Minas Gerais nesse intuito de conferir maior eficiência e agilidade à Administração Pública. A integração física possibilitada com a construção da CAMG por si só já é capaz de trazer economia devido à redução de custos e tempo de transporte de documento e de pessoal, e conseqüente geração de agilidade e eficiência que impactam diretamente na qualidade dos programas e políticas públicas do estado.

Porém, diversas outras mudanças organizacionais e institucionais devem ser levadas a cabo no âmbito de cada secretaria no intuito de se adequar ao modelo de estado proposto pelas idéias trazida pela Cidade Administrativa. No âmbito da Coordenação da CAMG uma das ações voltadas para esta tentativa de tornar o estado mais eficiente, fazendo menos com mais, foi um aperfeiçoamento no processo de desenho dos contratos firmados, passando-se a utilizar, sempre que possível, a técnica de Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Os contratos, ou melhor dizendo, contratos administrativos, já que a Administração figura exercendo sua função pública em um dos pólos contratuais, representam o instrumento pelo qual o estado pactua vontades e atua criando obrigações, de maneira a obter os recursos necessários à execução de suas funções e atendimento dos anseios da sociedade. O direito ao permitir e regular a pactuação de acordos entre a administração e os particulares, pretende viabilizar e facilitar a consecução pelo estado das funções que lhe cabem.

Já o *Service Level Agreement* (SLA), ou no português Acordo de Nível de Serviços (ANS) é uma destas técnicas inicialmente surgidas na administração privada, mais precisamente em contratos de tecnologia da informação, que passaram a ser utilizadas pelo estado e se aplica aos contratos. A utilização do ANS representa melhoria na medida em que, a partir de uma

clara e correta definição do objeto do contrato, altera-se a forma de remuneração das empresas contratadas, não sendo mais baseada em quantidade de tipos de serviço ou por postos de trabalho, mas sim por indicadores de desempenho voltados para os resultados efetivos da prestação do serviço. Este estabelecimento de regras claras quanto à prestação de serviço e forma de remuneração faz com que a Administração reduza riscos e evite desperdícios financeiros.

O Governo Federal através do Ministério de Planejamento e Gestão, percebendo a importância de tal prática, emitiu a Instrução Normativa 02/08 sugerindo o uso da técnica do ANS a todas esferas, poderes, órgãos e entidades nos contratos de serviços, continuados ou não, firmados pelo Poder Público.

Percebe-se que a observância das recomendações elencadas na Instrução Normativa é um indicativo de uma boa utilização do ANS. Desta forma, surge a idéia, a qual será levada a cabo como objetivo principal deste trabalho, de realizar uma análise da conformidade dos contratos administrativos referentes a contratações de serviços firmados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão do Governo do Estado de Minas Gerais(SEPLAG), mais precisamente no Núcleo Gestor da Cidade Administrativa de Minas Gerais, com as sugestões emitidas pela Instrução Normativa 02/08 do Ministério de Planejamento e Gestão do Governo Federal relacionadas ao tema Acordo de Nível de Serviços, e por fim concluir se está havendo um correto uso desta técnica nos referidos contratos, sendo assim possível alcançar os benefícios de sua utilização.

A partir deste objetivo principal pode-se extrair os objetivos específicos, que são a análise da doutrina sobre contratos administrativos (Capítulo 2.1), e do Acordo de Nível de Serviços, além da legislação pertinente, e por fim uma análise dos contratos de prestação de serviços firmados pela Coordenação da Cidade Administrativa de Minas Gerais, verificando em quais casos utiliza-se o ANS e se esta técnica está sendo usada em conformidade com a Instrução Normativa 02/08.

2 CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

2.1 Histórico

Em uma perspectiva histórica, o estudo dos contratos remonta inicialmente ao Direito Romano, fonte histórica que mais influencia o Direito nos países ocidentais. Devido ao grande prolongamento do Império Romano durante a história, delimita-se aqui uma análise do Direito Romano em seu período da República (que se estende de 510a.c. a 27a.c.), quando o Império era então regulado pelo *Ius Civile* e pelo Direito Pretoriano.

Desde o início da vida em sociedade, e como não era diferente à época, as pessoas estabeleciam acordos movidos por força da vontade no intuito de satisfazer certas necessidades. O *Ius Civile*, para regular os acordos de vontades e proteger as partes, previa a figura jurídica dos *contractus*. Os *contractus* eram convenções que geravam obrigações civis aos pactuantes, e que, para existir juridicamente e gerar seus efeitos, deveriam seguir as formalidades previstas pelo *Ius Civile*. Somente se houvesse a exteriorização do contrato de acordo com as formalidades previstas pela lei é que seria permitido ao credor exigir através de uma ação o cumprimento da obrigação do devedor. Os *Contractus*, porém, só tinham o poder de criar obrigações, a função de modificar ou extinguir as obrigações já existentes era dos *Pacta*.

Os *Pacta*, diferentemente dos *contractus*, eram celebrados de início sem qualquer obediência à forma, bastavam a eles o acordo de vontades. Porém, esta falta de formalidade tirava destes acordos o poder de mover ação, o que conseqüentemente esvaía a segurança jurídica. Como solução, criou-se a figura dos pactos vestidos, pactos que se tornavam formais e que geravam obrigação civil caso a eles fossem dado força o pretor, ou fossem reconhecido pela Constituição Imperial Romana, ou ainda, caso fossem acessórios de contrato (FIÚZA, 2006, pag. 387-393).

O excesso de formalidades na pactuação dos contratos exigido pelo Direito Romano veio a ser relaxado na Idade Média. O Direito Canônico, muito forte nesta época devido à importância da igreja, influenciou na flexibilização do contrato, incorporando uma idéia de que até mesmo uma simples manifestação de vontade verbal, mesmo que sem formalidades, deveria ser cumprida, já que o cumprimento desta seria além de uma obrigação legal, uma obrigação moral. Estas

práticas provocaram uma valorização da declaração da vontade e o próprio consentimento (FIUZA, 2006, pag. 393).

A Revolução Francesa também dá sua contribuição na história dos contratos. Com o Código Napoleônico e sob a influência do iluminismo, a autonomia da vontade passa a ser valor supremo no direito contratual, de tal maneira que tudo o que estivesse ao alcance dos indivíduos poderia ser objeto de acordo desde que respeitasse a igualdade e a liberdade (CRETELLA JUNIOR, 2001, pag. 12). Ilustra-se a importância dos contratos com o artigo 1134 do Código Napoleônico, que dá aos contratos o poder de lei entre as partes: “Art. 1.134 do Código francês: ‘As convenções feitas nos contratos formam para as partes uma regra à qual devem se submeter como à própria lei’(...)” (CÓDIGO CIVIL FRANCÊS, 1804 *apud* CRETELLA JUNIOR, 2001).

Percebe-se que a base principal da idéia de contrato se comparada com as definições de contrato nos códigos atuais, perdura desde o direito romano, sofrendo pequenas modificações ao longo da história. Além da definição já citada do contrato no Código Civil Francês, para ilustrar pode-se citar também a do código italiano que em seu artigo 1.321 conceitua contrato como o “acordo de duas ou mais partes para construir, regular e extinguir, entre si, uma relação jurídica patrimonial” (CÓDIGO CIVIL ITALIANO, 1942 *apud* CRETELLA JUNIOR, 2001); e também a do artigo 1.137 Código Argentino, no qual “há contrato quando várias pessoas estão de acordo a respeito de uma declaração de vontade comum, destinada a regular seus direitos” (CÓDIGO CIVIL ARGENTINO, 1871 *apud* CRETELLA JUNIOR, 2001, pag. 12).

2.2 Conceituação

Os contratos são instrumentos utilizados pelos indivíduos para pactuar ações que visam a satisfação de necessidades. Todo indivíduo tem necessidades, sejam elas as mais diversas, e para atendê-las, ele poderá se valer deste acordo de vontades que terá a função de garantir a convergência da atuação de ambos em um objetivo comum (FIUZA, 2006, pag. 388).

O código civil brasileiro, que regula os contratos de direito privado, ao contrário de alguns internacionais, como o argentino, francês e italiano citados no capítulo anterior, não trás uma definição de contrato, deixando tal função para a doutrina. Porém parece não haver muita divergência entre os doutrinadores quanto à conceituação de contrato. Justen Filho (2005, pag.

485), por exemplo, assinala que o contrato pode ser conceituado como um ajuste de vontades para criar, modificar ou extinguir direitos e obrigações. Já Crettella Junior (2001, pag.17), traduzindo a mesma idéia, porém mais sucintamente, aponta que Contrato é o acordo recíproco de vontades que tem por fim gerar obrigações.

Assim como os indivíduos, que têm necessidades e para satisfazê-las pactuam contratos, a Administração Pública tem a necessidade de prover de serviços à sociedade, e para isto vale-se do mesmo instrumento, estabelecendo compromissos recíprocos com terceiros. A partir do momento em que em um dos pólos da relação contratual se encontra a Administração pública, passa-se a estar diante de contratos da administração, ou seja, contratos celebrados pela administração (CARVALHO FILHO, 2008, pag. 167). Reitera-se ainda, nas palavras de Carvalho Filho, que a “expressão contratos da administração tem sentido amplo e visa alcançar todos os ajustes bilaterais firmados pela administração”. Esta definição corresponde a um gênero, já que se subdivide em duas espécies, contratos privados da administração e contratos administrativos.

Os contratos privados da administração, ainda segundo Carvalho Filho (2008), são aqueles em que a Administração Pública figura em uma das partes, mas que são regidos pelo direito privado. Quando a Administração Pública celebra estes contratos no âmbito do direito privado, não é conferida a ela qualquer vantagem especial ou prerrogativa, estando no mesmo plano jurídico que a outra parte. Exemplos de contratos privados celebrados pela Administração Pública são a compra e venda, a doação, a permuta, a locação e outros do gênero.

Já os contratos administrativos, contratos também firmados pela administração pública, se diferenciam dos contratos privados da administração pelo seu regime jurídico: são estes regidos pelo direito público e a eles só se aplicam as normas de direito privado subsidiariamente. Assim confirma o Art. 54 da Lei Federal 8 666/93 de 21 de Junho de 1993:

Art. 54. Os contratos administrativos de que trata esta Lei regulam-se pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

Carvalho Filho (2008, pag. 168) sustenta esta idéia dizendo que “em última análise é o regime jurídico que marca a diferença entre os contratos administrativos e os contratos privados da Administração”, e reitera afirmando que o regime jurídico é “este sim o elemento marcante e diferencial dos contratos administrativos”. Desta diferença surge a conceituação de Contrato Administrativo dada pelo mesmo autor (CARVALHO FILHO, 2008): “É o ajuste firmado entre a Administração Pública e um particular, regulado basicamente pelo direito público, e tendo por objeto uma atividade que, de alguma forma, traduza interesse público”.

Na mesma linha está o entendimento de Cretella Junior (2001, pag. 32), que também inclui em sua conceituação o aspecto do exercício de função de interesse público e a diferenciação de regime jurídico. Para este autor, contrato administrativo é “[...] todo acordo oposto de vontades de que participa a administração e que, tendo por objetivo direto a satisfação de interesse público, está submetido a regime jurídico de Direito Público, derogatório e exorbitante do direito comum”.

O fato de os contratos administrativos serem regulados pelo direito público, mais especificamente pelo direito administrativo, confere à Administração Pública prerrogativas que em muito se diferenciam da paridade presente nos contratos privados. O regime jurídico administrativo é caracterizado por conferir à Administração poderes, ou, melhor dizendo, prerrogativas, que a fazem se situar em uma posição de supremacia frente ao particular. Porém, ao mesmo tempo, também se caracteriza por impor sujeições como limites à atuação administrativa, devendo a Administração sempre atuar garantindo o respeito às finalidades públicas e aos direitos dos cidadãos (DI PIETRO, 2008, pag. 242).

No que se refere às sujeições impostas à Administração, os contratos administrativos assim como os de direito privado devem obedecer a exigências de forma, de procedimento, de competência e de finalidade, porem cada um de acordo com seu regime jurídico. Já no que concerne às prerrogativas, também chamadas cláusulas exorbitantes ou privilégios da administração, as diferenças são maiores, e por isso são a principal forma de distinção entre os contratos administrativos e privados (DI PIETRO, 2008, pag. 243).

O Art 58 da Lei 8666/93 enumera algumas dessas prerrogativas:

I - modificá-los, unilateralmente, para melhor adequação às finalidades de interesse público, respeitados os direitos do contratado; (cláusulas econômico-financeiras do contrato deverão ser revistas para que se mantenha o equilíbrio contratual)

II - rescindi-los, unilateralmente, nos casos especificados no inciso I do art. 79 desta Lei;

III - fiscalizar-lhes a execução;

IV - aplicar sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do ajuste;

V - nos casos de serviços essenciais, ocupar provisoriamente bens móveis, imóveis, pessoal e serviços vinculados ao objeto do contrato, na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pelo contratado, bem como na hipótese de rescisão do contrato administrativo.

Algumas das prerrogativas conferidas pelo direito público à administração podem existir nos contratos privados desde que pactuadas. Todavia, outras prerrogativas seriam ilícitas caso figurassem nos contratos privados. O que explica essa diferença entre os regimes é o fato de que nos contratos administrativos figura a Administração visando o alcance de um fim útil para a coletividade. “É lógico, então, que no conflito entre os interesses do particular contratado e do Estado contratante tenham que prevalecer os pertencentes a este último” (CARVALHO FILHO, 2008, pag. 173).

2.3 Base legal

A Constituição Brasileira de 1988 estabelece em seu artigo 22, XXVII a competência para legislar sobre contratos administrativos. Dispõe a Constituição que compete privativamente à União legislar sobre, “normas gerais de licitação e contratação, em todas as modalidades, para as administrações públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, obedecido o disposto no art. 37, XXI, e para as empresas públicas e sociedades de economia mista, nos termos do art. 173, § 1º, III”.

Diante desta competência constitucional a união regulamentou o artigo 37, XXI, que dispõe sobre os princípios e diretrizes que regem a Administração Pública, promulgando a Lei 8.666/93. Esta lei em virtude de condensar as normas e princípios fundamentais sobre os contratos administrativos e também sobre as licitações passou a ser conhecida como o Estatuto das Licitações e Contratos Públicos. Apesar de esta lei normatizar amplamente os contratos

administrativos, os estados e municípios podem editar normas específicas, desde que não contrariem as normas gerais promulgadas pela união em sua competência constitucional, sendo estas regras eficazes somente em seus respectivos territórios.

2.4 Características dos Contratos Administrativos

Os contratos administrativos têm como características, segundo Di Pietro (2008) a presença da administração como poder público, a finalidade pública, a obediência à forma prescrita em lei, o procedimento legal, a natureza de contrato de adesão, a natureza *intuito personae*, a presença de cláusulas exorbitantes, e a mutabilidade.

A primeira característica dos contratos administrativos diz respeito à presença da Administração como poder público. É este fato que distingue os contratos administrativos, ou seja, os regulados pelo direito público, dos contratos privados da administração, regulados pelo direito civil. O regime público confere à Administração nos contratos administrativos uma série de prerrogativas (cláusulas exorbitantes), garantindo a ela uma posição de supremacia sobre o particular.

Em seguida tem-se a finalidade pública, característica esta que, por sua vez, estará presente não só nos contratos administrativos, mas em todos contratos da administração. Segundo DI PIETRO (2008) “[...] é sempre o interesse público que a Administração tem que ter em vista, sob pena de desvio de poder”.

A obediência à forma prescrita em lei também deve ser respeitada, com a finalidade de controle da legalidade, gerando benefícios para a Administração. Diversos requisitos formais dos contratos administrativos são dispostos pela Lei 8.666/93, como, por exemplo, os que regem os prazos de vigência, as cláusulas necessárias, a vinculação do contrato ao edital, prazo e procedimento de publicação, forma escrita, necessidade de termo de contrato, dentre outros.

Procedimentos legais obrigatórios também são exigidos para a celebração dos contratos administrativos, constituindo assim característica destes. Estes procedimentos “[...] podem variar de uma modalidade de contratação para outra, compreendendo medidas como autorização legislativa, avaliação, motivação, autorização, pela autoridade competente, indicação de recursos orçamentários e licitação” (DI PIETRO, 2008, pag. 252).

Os contratos administrativos são, devido a sua falta de possibilidade de negociação, contratos de adesão. Contrato de adesão segundo o Código do Consumidor em seu artigo 54 é “aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente [...] sem que possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo” (Brasil, 1990). O estado ao decidir por contratar estabelece edital convocatório de licitação no qual já fixa todas as regras contratuais. O licitante ao enviar proposta já está aceitando as condições impostas pela Administração, não sendo a ele possível a negociação de cláusulas.

Também é característica dos contratos administrativos o fato de serem de natureza *intuitu personae* (personalíssimos), já que são estabelecidos em razão de condições pessoais do contratado. É por este motivo que a Lei 8.666/93 em seu artigo 72 só admite a subcontratação da obra, serviço ou fornecimento até os limites consentidos em cada caso pela Administração.

A mutabilidade é outra característica dos contratos administrativos. Os contratos administrativos podem sofrer eventuais alterações para ampliar ou reduzir seu objeto ou incorporar novas técnicas de execução, já que o próprio interesse público defendido pelo estado não é estável, porém estas alterações sempre devem respeitar o equilíbrio econômico-financeiro ao qual o contratado tem direito (DI PIETRO, 2008, pag. 260-261).

Enfim, a última característica a ser citada dos contratos administrativos, é a presença de cláusulas exorbitantes, ou também chamadas de prerrogativas da Administração. As cláusulas exorbitantes são aquelas não comuns ou que seriam ilícitas nos contratos de direito privado, já que conferem prerrogativas a uma das partes, no caso a Administração, deixando-a em posição de supremacia frente o contratado (DI PIETRO, 2008, pag. 253). Estas são a fiscalização, aplicação de penalidades, rescisão unilateral, exigência de garantia, alteração unilateral, anulação, retomada do objeto e restrições ao uso da exceção de contrato não cumprido.

Apenas será analisada neste trabalho a primeira, por ser a cláusula que tem maior ligação com o tema de pesquisa.

A fiscalização é prerrogativa (artigo 58 III Lei 8.666/93) e ao mesmo tempo dever (artigo 67 Lei 8.666/93) do poder público. Através dela é que se poderá acompanhar e monitorar a execução

dos contratos de forma a garantir que estes tenham suas fiéis execuções, resguardando, assim, o princípio da supremacia do interesse público (FURTADO, 2009, pag. 456).

Para efetuar essa fiscalização a Administração deverá designar representante específico que será a partir daí responsável pelo acompanhamento de toda a execução do contrato até seu término. Este representante tem como função anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato: tanto o cumprimento das partes do objeto contratado como eventuais falhas ou irregularidades na sua execução.

O agente fiscalizador deverá reportar suas anotações e ocorrências, da forma mais detalhada possível, para o gestor do contrato. A função do fiscal não se confunde com a do Gestor, há na verdade, uma grande interação entre eles. O gestor é que tem a função de tratar com o contratado, manter contato, comunicar falhas notadas pelo fiscal, aplicar penalidades, e sugerir eventuais modificações contratuais, mas sempre assessorado pelas informações prestadas pelo fiscal.

É permitido à administração a contratação de terceiros para exercerem a função de fiscalização dos contratos (Art. 67 Caput Lei 8.666/93). Essa permissão tem fundamento na complexidade inerente a alguns contratos e/ou na falta de conhecimento técnico por parte dos servidores para exercício de tal função. Desta forma, é necessário à administração, em alguns casos, terceirizar esta função para uma empresa especializada, que passará a ter as mesmas funções fiscalizatórias de acompanhamento de execução da obra, ou seja, relatando e reportando ao estado todos os fatos relacionados à execução contratual (FURTADO, 2009, pag. 457).

O Acordo de Nível de Serviços se vale das prerrogativas (cláusulas exorbitantes) do estado na medida em que fiscaliza a execução do contrato e a monitora através de índices de desempenho, vinculando o pagamento ao resultado desses índices e qualidade do serviço prestado.

3 INSTRUÇÃO NORMATIVA 02/08

A administração pública como ciência vem se desenvolvendo cada dia mais devido a alguns fatores como a hegemonia do executivo e o aumento das atribuições da Administração, com atuação intensa no âmbito econômico e social. Em decorrência da complexificação da atividade estatal, surgiu a preocupação com o desempenho administrativo, ou seja, o estado deve ser capaz de atender às demandas, que a cada dia são mais diversas, de uma maneira eficiente, ou seja, gastando a menor quantidade de recursos. Para a consecução destas funções e objetivos, o estado passa a desenvolver e utilizar novas técnicas de administração, como, por exemplo, é o caso do ANS.

O direito administrativo, como o “conjunto de normas e princípios que regem a atuação da Administração Pública” (MEDAUAR, pag. 32, 2008), ou ainda, nas palavras da mesma autora, como o “[...] complexo normativo destinado a reger o funcionamento [...] do organismo estatal”, deve ter também como escopo, dentre o vasto rol de matérias disciplinadas, a normatização das técnicas utilizadas pela Administração.

A ciência da Administração Pública, disciplina esta “que envolve matéria de política administrativa e não matéria jurídica propriamente dita” (DI PIETRO, pag. 41, 2008), e o Direito Administrativo devem caminhar lado a lado, contribuindo mutuamente para o desenvolvimento da atividade do estado. Nestes termos, ensina Odete Medauar (2008):

“As relações entre o direito administrativo e a ciência da administração tendem hoje a ser concebidas em termos de coexistência, de inter-relação, de auxílio científico mútuo, com o fim de aprimorar o conhecimento da administração e, portanto, de buscar seu mais adequado desempenho no atendimento das necessidades da população.”

De extrema importância, então, que as novas técnicas gerenciais incorporadas pela Administração Pública sejam disciplinadas pelo Direito Administrativo, como o caso da Instrução Normativa 02/08 do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal a qual será central neste tema de pesquisa. Esta IN 02/08 tem como intuito estabelecer regras e diretrizes referentes à contratação de serviços, continuados ou não, pelo governo, e que disciplina, dentre outros assuntos, o uso do ANS na Administração Pública.

A Instrução Normativa divide-se em treze capítulos e cinquenta e seis artigos, sendo mais importantes para a pesquisa aqueles que tratam do Acordo de Nível de Serviços. Este é o caso do terceiro capítulo, o mais proveitoso para o tema de estudo por ser o que mais versa sobre o uso do ANS. O capítulo trata em seu interior da necessidade de apresentação de um projeto básico ou termo de referência precedendo toda contratação de serviços e das cláusulas que devem nele estar contidas. Estas cláusulas do termo de referência estão dispostas no artigo 15, no qual em um de seus incisos, o XVII, legisla sobre a necessidade de, sempre que possível, o ANS conter cláusulas de:

- “a) os procedimentos de fiscalização e de gestão da qualidade do serviço, especificando-se os indicadores e instrumentos de medição que serão adotados pelo órgão ou entidade contratante;
- b) os registros, controles e informações que deverão ser prestados pela contratada; e
- c) as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas.”

Os elementos requeridos ao ANS pelas cláusulas acima foram traduzidos, no anexo II da mesma lei, em um modelo prático de aplicação e moldagem do ANS. O modelo e um exemplo prático de sua aplicação são apresentadas no Quadro 1.

O exemplo de uso prático do modelo do ANS, já dado pela IN 02/08 dá uma visão muito boa de o que se trata cada um dos campos. Porém, para um melhor entendimento do quadro 1, é possível fazer uma ligação de cada um dos campos deste com os itens “a”, “b” e “c” do inciso XVII do Artigo 15 da IN 02/08.

Quadro 1: Quadro modelo de aplicação do Acordo de Nível de Serviço nos Contratos Administrativos

Indicador	
Nº + Título do Indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	
Meta a cumprir	
Instrumento de medição	
Forma de acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início de Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	
Observações	
Exemplo de Indicador	
Nº 01 Prazo de atendimento de demandas (OS).	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir um atendimento célere às demandas do órgão.
Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviço (OS) eletrônica.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Cada OS será verificada e valorada individualmente. N° de horas no atendimento/24h = X
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS
	De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS
	De 1,5 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX
	30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	-

Fonte: Instrução N N° 02, de 30 de ABRIL de 2008, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

O procedimento de fiscalização e gestão da qualidade de serviço citado no item “a” traduz-se em quase todos os campos, exceto os três últimos, que são: “Indicador”, que deverá trazer o nome do indicador a ser medido; “Finalidade”, que informa o objetivo do indicador; “Meta a cumprir”, com o índice de desempenho esperado; “Instrumento de medição” e “Forma de acompanhamento”, que juntos representam a forma de fiscalização e conseqüente apuração de relatórios que dão base ao cálculo do desempenho do indicador; “Periodicidade” de apuração do indicador; “Mecanismo de cálculo”, forma de apuração do resultado do indicador; “Início da Vigência”, período a partir do qual o indicador será medido e a contratada poderá sofrer os ajustes no pagamento caso não atinja a meta a cumprir.

O item “b”, que diz respeito aos registros que deverão ser prestadas pela contratada, é traduzido nos campos “Forma de acompanhamento” e “Instrumento de medição”, já que estas informações, relatórios e controles são fontes de acompanhamento e medição do nível de desempenho.

Já o item “c”, que exige a definição das adequações de pagamento no caso de não atendimento das metas estabelecidas, diz respeito: às “Faixas de ajuste no pagamento”, que faz uma escala dos resultados apurados do indicador e o conseqüente pagamento devido; e às “Sanções”, previsão de penalidades que vão além do simples ajuste no pagamento

Não basta unicamente ao ANS, porém, que siga somente o quadro anterior para que esteja em conformidade com a IN 02/08. A definição de cada um dos campos do quadro de ANS e de suas cláusulas deverá estar embasada segundo as diretrizes propostas pelo artigo 17, presente também no capítulo do projeto básico ou termo de referência, da mesma norma:

Art. 17. Quando for adotado o Acordo de Níveis de Serviços, este deverá ser elaborado com base nas seguintes diretrizes:

I - antes da construção dos indicadores, os serviços e resultados esperados já deverão estar claramente definidos e identificados, diferenciando-se as atividades consideradas críticas das secundárias;

II - os indicadores e metas devem ser construídos de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;

III - os indicadores devem refletir fatores que estão sob controle do prestador do serviço;

IV - previsão de fatores, fora do controle do prestador, que possam interferir no atendimento das metas;

V - os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço e compreensíveis.

VI - evitar indicadores complexos ou sobrepostos;

VII - as metas devem ser realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;

VIII - os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ANS, observando-se o seguinte:

a) as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará às sanções legais; e

b) na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a relevância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas críticas.

IX - o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não críticos, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

As diretrizes apresentadas auxiliam a administração quando da realização e pactuação do ANS, versando sobre matérias que afetam os diferentes campos do quadro modelo.

Após normatizar sobre o projeto básico ou termo de referência, a IN 02/08 perpassa pelo capítulo do instrumento convocatório e julgamento de propostas, e chega então aos últimos artigos que discorrem sobre o uso do ANS, presentes dentro do capítulo “Acompanhamento e fiscalização dos contratos de serviço”. O primeiro destes artigos ressalta, reforçando o artigo 67 da Lei 8.666, a importância da fiscalização dos contratos administrativos, e dispõe sobre o dever de haver um agente designado para a função específica de acompanhamento fiscalizatório do contrato.

Logo em seguida o Artigo 33 reforça, acompanhando o artigo 15, a necessidade de utilização do ANS, dispondo para a administração que:

Art. 33. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base no Acordo de Níveis de Serviço, quando houver, previamente definido no ato convocatório e pactuado pelas partes.

§ 1º O prestador do serviço poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

§ 2º O órgão contratante deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida.

O parágrafo primeiro segue as idéias presentes nos incisos III e IV do artigo 17, que também excluem de penalização a contratada em caso de fatores alheios ao seu controle afetarem o desempenho do serviço por ela prestado. No caso anterior, porém, o inciso versa sobre previsão de fatores, ou seja, a especificação no contrato de hipóteses que podem afetar o desempenho. Já no parágrafo primeiro do artigo 33, o rol de hipóteses é dilatado, já que qualquer fato superveniente, desde que comprovado a excepcionalidade, mas mesmo que não disposto no contrato, poderá ser aceito como justificativa para prestação de um serviço com qualidade a menor.

O parágrafo segundo também soa a princípio um pouco redundante, pois exige da administração um monitoramento constante do nível de qualidade, algo já implícito nas idéias das diretrizes de todo o artigo 17, e também do artigo 15. Porém a contribuição desta parte da norma é de frisar a necessidade não só da elaboração do ANS, como proposta nos artigos anteriores, mas também da sua utilização. Não basta somente criá-lo, é necessário um monitoramento constante da qualidade do serviço baseado no ANS e uma intervenção da administração através de sanções e ajustes no pagamento sempre que necessário.

A Instrução normativa ainda regula fora do tema de ANS outros assuntos dentro dos contratos de prestação de serviço, como o pagamento, repactuação de preços nos contratos, e normas específicas para os contratos de limpeza e conservação e de serviços de vigilância.

Para que seja iniciada a análise dos contratos frente à Instrução Normativa faz-se necessário, ainda, uma melhor explicação, a partir da teoria, sobre o que é o Acordo de Nível de Serviços, qual a sua sistemática e quais seus benefícios.

3.1 Acordo de Nível de Serviços

O Acordo de Nível de Serviços (ANS) ou do inglês Service Level Agreement (SLA) é ferramenta que, quando usada nos contratos administrativos, suplementa as diretrizes traçadas pelo art. 67 da Lei Federal 8.666/93, que disciplina sobre o dever que a Administração tem de acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos por ela celebrados. As técnicas do ANS se utilizam das prerrogativas (cláusulas exorbitantes) do estado para fiscalizar a execução dos contratos e vincular o pagamento ao desempenho do serviço prestado, aplicando reduções na parcela devida quando constatado não atendimento de metas.

Além da Lei 8.666/93, o governo reconheceu a importância da técnica gerencial do ANS através da edição da Instrução Normativa 02/08 do Ministério de Planejamento e Gestão do Governo Federal, que dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, e dá especial atenção ao Acordo de Nível de Serviços em seu artigo 17.

A Instrução Normativa conceitua em seu Anexo I, Inciso XXII o ANS:

“ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS, para os fins desta Instrução Normativa, é um ajuste escrito, anexo ao contrato, entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento;” (BRASIL, 2008)

Sem destoar muito temos a definição dada por Jair Eduardo Santana (2008, pag. 5) que salienta ser o ANS uma “parte de um contrato entre um fornecedor de serviços [...] e um cliente (inclusive o Poder Público) no qual se especifica, em termos mensuráveis, quais serviços o fornecedor vai prestar.”

O ANS tem a função de definir as expectativas entre o consumidor e o provedor, sendo a pedra angular pela qual um mantém compromissos com o outro em relação aos serviços a serem prestados. A cláusula de ANS deve definir qual o serviço a ser prestado, como isto será feito, quem medirá a entrega do serviço e como irá medir, e as consequências em caso de o fornecedor não cumprir o prometido (SUN SERVICES, 2002).

A sistemática do Acordo de Nível de Serviço se baseia em, no momento de elaboração do contrato, estabelecer clara e especificamente qual o objeto do contrato, definindo o tipo de serviço, características e nível de qualidade esperados do prestador de serviço e a forma de medição e apuração destes níveis de serviço. Em seguida, a definição do objeto de maneira minuciosa através de cláusulas contratuais, deve se somar a um estabelecimento de penalizações financeiras, traduzidas em faixas de ajuste do pagamento, que serão aplicadas ao contratado quando da ocorrência de prestação de serviço em desconformidade com o avençado. Esta técnica permite que o contratante, no caso o estado, possa cobrar do prestador contratado o serviço exatamente como pactuado ou pagar proporcionalmente à qualidade prestada, em caso de desempenho menor que o acordado.

O SLA traz os benefícios de uma relação clara entre o cliente e o provedor através do estabelecimento de limites, condições, sanções e expectativas, dando mais segurança e evitando riscos causados pela má prestação de serviços. (SUNSERVICES, 2002)

4 CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS

A construção e implementação da Cidade Administrativa de Minas Gerais (CAMG) é um dos 57 projetos estruturadores que compõem a agenda do Governo do Estado de Minas Gerais e se situa na área de resultado denominada Qualidade e Inovação em Gestão Pública. Este projeto estruturador tem como escopo a centralização dos órgãos da Administração Direta e parte da Indireta, tendo em vista os objetivos de:

“atender as atuais necessidades do estado de oferecer serviços de melhor qualidade, racionalizar os custos da máquina administrativa, otimizar os processos de comunicação, incrementar a interação entre os diversos órgãos e entidades, bem como oferecer melhor ambiente e condições de trabalho para os servidores, promovendo o desenvolvimento regional do vetor norte da Região Metropolitana de Belo Horizonte.” (GERAES 2010)

A CAMG concentrará em um só local físico 43 órgãos e entidades, que antes ocupavam 53 edifícios espalhados de forma aleatória por Belo Horizonte. A expectativa é que cerca de 18 mil servidores, terceirizados e prestadores de serviço estejam trabalhando na CAMG quando todos órgãos já estiverem nela instalados. As primeiras secretarias começaram a funcionar neste novo endereço no mês de fevereiro de 2010, e mensalmente há levadas de mudanças de novas secretarias e órgãos, de maneira que se prevê o término de todas as transferências até o final do ano de 2010.

Para gerenciar toda esta gigantesca estrutura o governo estadual criou uma diretoria dentro da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG-MG), chamada de Coordenação da Cidade Administrativa, como escopo a coordenação e gestão da Cidade Administrativa, incluindo aí os prédios Minas, Gerais, Palácio, Centro de Convivência, Prédio de Serviços e Área Externa. Suas funções principais são a definição de políticas de uso da CAMG, contratação de serviços de infra-estrutura para todo o complexo, padronização de procedimentos internos, atendimento a dúvidas, reclamações e sugestões dos servidores e visitantes, enfim assegurar o bom funcionamento de todos os órgãos ali instalados e proporcionar um ambiente adequado de trabalho para os servidores.

Para gerenciar toda esta gigantesca estrutura o governo estadual criou uma diretoria dentro da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais (SEPLAG-MG), chamada de

Coordenação da Cidade Administrativa, como escopo a coordenação e gestão da Cidade Administrativa, incluindo aí os prédios Minas, Gerais, Palácio, Centro de Convivência, Prédio de Serviços e Área Externa. Suas funções principais são a definição de políticas de uso da CAMG, contratação de serviços de infra-estrutura para todo o complexo, padronização de procedimentos internos, atendimento a dúvidas, reclamações e sugestões dos servidores e visitantes, enfim assegurar o bom funcionamento de todos os órgãos ali instalados e proporcionar um ambiente adequado de trabalho para os servidores.

Diante de tantas e importantes funções, o estado de Minas Gerais, sem experiência suficiente para levar a cabo toda a gestão desse moderno complexo principalmente no momento mais atribulado que é o de mudança dos servidores, contratou os serviços da Accenture, empresa especializada em consultoria de gestão, serviços de tecnologia e terceirização, que através de seu *know-how* pôde assessorar os processos de planejamento e execução das mudanças dos servidores, além de todas as outras funções do Núcleo Gestor da CAMG.

“Colocar a máquina em funcionamento”, esta é literalmente a função da Accenture, segundo o seu consultor, César Pilli, em entrevista à revista “Viver Minas Gerais”, edição de março de 2010. Desta forma, para colocar a “máquina em funcionamento”, a Coordenação da CAMG teve de se valer de diversas contratações para compra de materiais e equipamentos, prestação de serviço, terceirização. Dentro dessas contratações, o princípio da eficiência que cerca a criação da CAMG não foi deixado de lado, a coordenação da CAMG primando pela excelência e diante da grande responsabilidade de prover um ambiente adequado de trabalho para os servidores mas com economia de recursos, buscou utilizar na contratação e gestão dos contratos as melhores práticas, e dentro dessas o uso do ANS.

Uma vez pactuados, é necessário que se acompanhe a execução de cada um destes contratos para garantir que o fornecimento dos bens e prestação dos serviços seja feita da maneira como acordado, e, nos casos de existência da cláusula de ANS, verificar qual o pagamento devido de acordo com a qualidade do serviço entregue. Este acompanhamento contratual é realizado a nível de gestão pelos servidores da SEPLAG alocados no núcleo gestor da CAMG. Estes são chamados de Gestores contratuais, podendo ainda dependendo da complexidade de cada contrato, haver subordinado ao primeiro gestor, um gestor adjunto. Já no nível de fiscalização, ou seja, acompanhamento em campo da prestação do serviço, o governo do estado optou por contratar uma empresa especializada em fiscalização de serviços, a multinacional Cushman &

Wakefield. A Cushman tem como funções efetuar a fiscalização dos serviços, consolidar as informações levantadas ao longo do mês, gerar relatórios mensais contendo o resultado final do monitoramento feito e engendrar esforços no sentido de apresentar uma visão crítica sobre os serviços fiscalizados, buscando apontar falhas e indicar procedimentos que possam melhorar a prestação de serviços dos fornecedores.

5 METODOLOGIA

A presente monografia tem como objetivo analisar a conformidade dos contratos administrativos firmados pela coordenação da CAMG frente ao que foi sugerido pela Instrução normativa 02/08 do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão. Para alcançar este propósito detalhar-se-á neste capítulo a trajetória a ser seguida e os meios a serem utilizados, que formam concomitantemente a metodologia da pesquisa.

Primeiramente, temos que a monografia realiza uma pesquisa descritiva, entendida como aquele tipo de pesquisa que faz a descrição de um fenômeno ou situação procurando delinear como ele é em determinado espaço-tempo. A pesquisa descritiva engloba também quatro aspectos: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, objetivando seu funcionamento no presente (MARCONI; LAKATOS, 1996, pag.19).

Esta análise descritiva, assim como todas do mesmo tipo, deve incidir sobre um universo de pesquisa delimitado, ou seja, deve haver limites para a investigação (MARCONI; LAKATOS, 1996, pag. 27). Como no presente trabalho será feito uma análise da conformidade de contratos administrativos frente à Instrução Normativa 02/08, faz-se necessário a delimitação dos contratos a serem estudados visto que são inúmeros. Desta forma, o universo de pesquisa são todos os contratos administrativos de prestação de serviços que utilizem a técnica do ANS firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG até o final do mês de Julho do presente ano de 2010, data de início da análise dos contratos.

A análise descritiva dos contratos administrativos em questão será realizada tanto pelo viés quantitativo como pelo qualitativo. A pesquisa quantitativa traduz em números as informações obtidas a fim de classificá-las ou analisá-las, utilizando-se de técnicas estatísticas. Enquanto isso na pesquisa qualitativa haveria uma interpretação subjetiva por parte do pesquisador dos dados obtidos junto ao objeto estudado, analisando os dados de maneira indutiva na maioria das vezes (SILVA; MENEZES, pag. 20, 2001). No caso deste trabalho pretende-se analisar quantitativamente a utilização ou não do ANS nos contratos de prestação de serviços da CAMG e quais as diretrizes mais e menos utilizadas. Já pelo viés qualitativo pretende-se analisar o enquadramento das cláusulas de ANS dos contratos às diretrizes da IN 02/08 e ao mesmo tempo citar caso a caso exemplos práticos deste enquadramento. Tudo isto para que após esta

pesquisa, seja possível indicar a conformidade dos contratos administrativos da CAMG com a Instrução Normativa 02/08.

A monografia ora proposta trata de um estudo de caso visto que analisará a conformidade de um universo delimitado de contratos administrativos frente à instrução normativa que regula a todos de maneira geral. O estudo de caso é muito importante, pois, por trabalhar com unidade de análise delimitada, permite uma análise mais profunda, e leva a conclusões e conhecimentos que podem ser aplicados aos contratos de uma maneira geral (GIL, 1994).

Já definido o tipo de pesquisa a ser realizada, parte-se para descrição das técnicas de pesquisa a serem utilizadas. Como a presente pesquisa tem por objetivo uma análise quanto à conformidade dos contratos administrativos da CAMG frente à instrução normativa 02/08, ou seja, a comparação de um conjunto de documentos escritos frente a um outro, as técnicas de pesquisa a serem utilizadas serão a pesquisa bibliográfica e pesquisa documental.

O trabalho iniciou, como toda pesquisa acadêmica, com uma pesquisa bibliográfica do material teórico já publicado que cerca o assunto. Como afirma Marconi e Lakatos (1996, pag. 17), “toda pesquisa deve basear-se em uma teoria, que serve como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema”. A pesquisa da teoria realizada através de um estudo minucioso de lições doutrinárias e outros estudos pertinentes já realizados, é que oferecerá meios para uma melhor análise do tema em discussão e permitirá o reforço paralelo na análise da pesquisa. (TRUJILLO apud MARCONI; LAKATOS, pag. 66, 1996)

Neste segundo momento, após passar por um estudo da teoria acerca do tema, o trabalho partirá para uma pesquisa documental a ser realizada paralelamente sobre o universo dos contratos administrativos firmados pela coordenação da CAMG restritos ao prazo e objetos estabelecidos e sobre a instrução normativa 02/08 do Ministério do Planejamento. Estes contratos e a norma infralegal são, portanto, dados escritos que deverão ser analisados e comparados. Quanto à fonte dos documentos a serem analisados, de um lado está a Instrução normativa, norma que possui ampla publicidade dada pelo governo federal e que pode ser encontrada em seu sítio eletrônico.

Já do outro lado, encontram-se os contratos celebrados entre o governo do estado e empresas prestadoras de serviço no intuito de atender às necessidades deste novo local de trabalho dos

servidores mineiros que é a CAMG. Como já dito na delimitação do universo de pesquisa, os contratos administrativos alvo desta pesquisa documental são todos aqueles de prestação de serviços firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG até o final do mês de Julho do ano de 2010 e que utilizem a técnica do ANS.

Para iniciar a pesquisa era necessário primeiramente realizar uma triagem separando dentre todos estes contratos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG, aqueles que utilizavam a técnica do Acordo de Nível de Serviço, vinculando o pagamento da parcela contratual devida ao índice de desempenho alcançado. Consultando os gestores dos contratos foi obtida uma tabela com todos os números dos contratos assinados pela CAMG, respectivas empresas contratadas, serviço ou bem objeto do contrato, gestor do contrato e se há, nestes, utilização do ANS ou não. Com esta tabela já foi possível fazer a separação dos contratos que seriam alvo desta análise, evitando, assim, a necessidade de se realizar a coleta física da totalidade dos contratos existentes na coordenação, e também do trabalho subsequente que seria de triá-los segundo a presença de ANS. A partir daí o trabalho tomou a direção no sentido de realizar a coleta física dos contratos que utilizavam a cláusula de ANS.

Em posse do número dos contratos foi necessário dirigir a cada um dos respectivos gestores no intuito de realizar a coleta. Nem todos os gestores dispunham dos contratos em meio digital, meio este escolhido por facilitar a análise e evitar gastos demasiados com impressões, portanto além dos gestores também foi necessário contatar a DLM-SEPLAG. A Diretoria de Logística e Manutenção é responsável, dentre outras funções, por realizar o arquivamento de todos os contratos da SEPLAG, seja em meio físico como digital. Além da coleta dos contratos também foi necessário a reunião dos editais de cada processo de licitação respectivo. Muitos contratos se remetem ao edital, já que não repetem algumas cláusulas que já constam no instrumento de convocação. Os editais são de fácil coleta através do portal de compras do estado de Minas Gerais, apenas sendo necessários para obtê-los o número e ano do processo de compra e o órgão licitante, no caso a SEPLAG-MG.

Após reunido todos os contratos, e respectivos editais, que contêm ANS como cláusula de vínculo do pagamento ao desempenho na prestação do serviço acordado, será possível iniciar a análise com base no disposto pela Instrução Normativa 02/08. Mas, pergunta-se, o quê especificamente será analisado a partir da IN 02/08 nesta busca de verificar-se a conformidade dos contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG?

Relembrando o que foi discorrido no capítulo próprio sobre a IN 02/08, existem três artigos (Artigos 15, 17 e 33) e um anexo (Anexo II) na referida norma que discorrem especialmente sobre o tema do Acordo de Nível de Serviços. O anexo II traduz em um quadro modelo as cláusulas necessárias ao ANS dispostas pelo Art. 15 inciso XVII, itens “a”, “b” e “c”. Portanto, a análise de conformidade dos contratos da CAMG com este artigo, será feita comparando-se cada cláusula previstas pelo quadro modelo com as dispostas nos contratos em questão.

O Artigo 33 por em grande parte repetir as idéias já trazidas pelo artigo 17, será dispensado nesta análise. Este segundo artigo, porém, que dispõe sobre as diretrizes sobre as quais devem ser baseadas as elaborações dos ANS, será analisado inciso por inciso dentro dos contratos do universo de pesquisa, e será exemplificada sua aplicação nos diversos contratos da CAMG.

Apresentados os caminhos a serem percorridos na análise pretende-se que ao final deste trabalho seja possível ter verificado a conformidade dos contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG frente à Instrução Normativa 02/08 do Ministério do Planejamento e Gestão do Governo Federal, no que tange ao tema Acordo de Nível de Serviços.

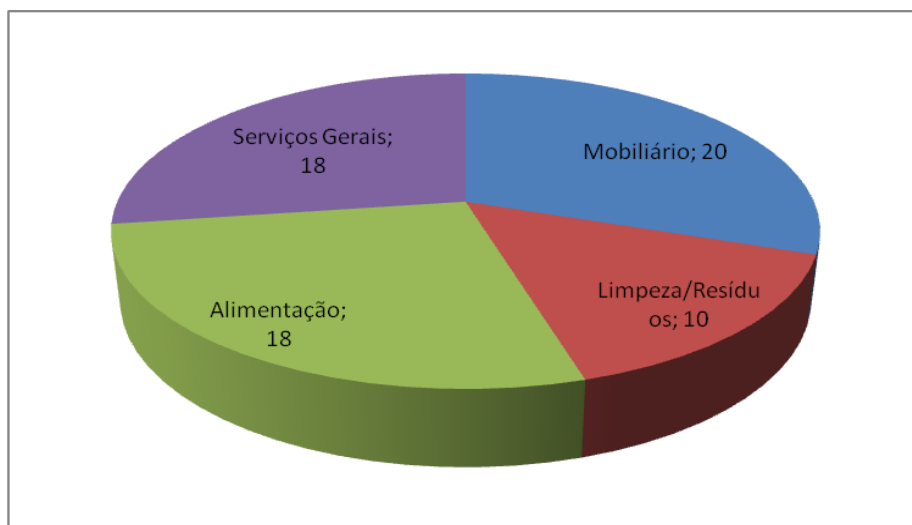
6. ANÁLISE DOS CONTRATOS FIRMADOS PELO NÚCLEO GESTOR DA CIDADE ADMINISTRATIVA DE MINAS GERAIS (CAMG)

6.1 Panorama Geral dos contratos

Existiam, no momento inicial da análise, 74 contratos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG e em vigência. Estes contratos possuem os mais variados objetos já que o Núcleo Gestor da CAMG é responsável por fornecer os diversos bens e serviços necessários ao funcionamento de toda a CAMG.

Para que seja possível uma idéia do panorama geral da abrangência destes contratos, constata-se no gráfico 1 a quantidade de contratos segundo seu tipo de objeto a partir de um agrupamento por semelhança:

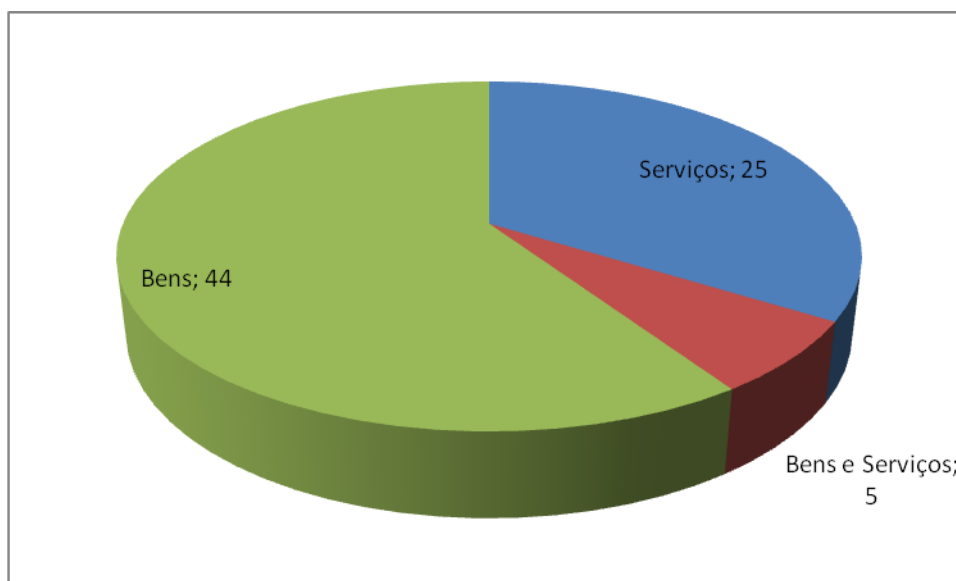
Gráfico 1: Número de contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG por tipo de objeto



Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

Já quanto às suas formas de execução, ou seja, se correspondem a fornecimento de bens ou prestação de serviços, os 74 contratos dividem-se conforme gráfico 2.

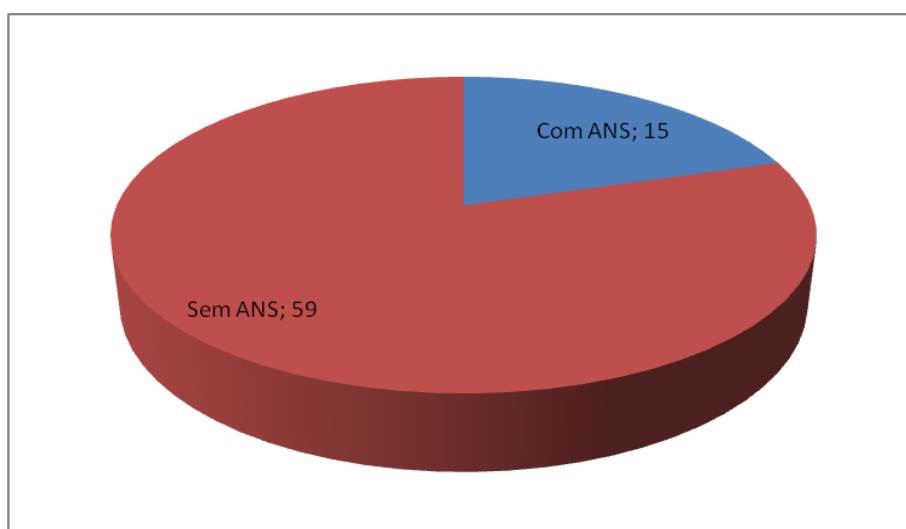
Gráfico 2: Número de contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG por forma de execução



Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

Do total dos 74 contratos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG, 15 (20,27%) utilizam o ANS (Gráfico 3).

Gráfico 3: Número de contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG com Acordo de Nível de Serviço (ANS)



Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

O trabalho parte agora para uma contextualização de cada um desses 15 contratos que serão objeto de análise de conformidade frente à IN 02/08 no que se refere à aplicação da cláusula de ANS. Pretende-se, nesta próxima seção, explicar o objeto e certas particularidades de cada contrato, para que se facilite o entendimento da análise superveniente.

6.2 Descrição dos Contratos Administrativos com Acordo de Nível de Serviço

O quadro 2 relaciona o número do processo de compra, objeto e a forma de execução dos 15 contratos que utilizam a cláusula de ANS e que serão alvo de análise de conformidade frente à IN 02/08.

Quadro 2: Relação dos contratos firmado pelo Núcleo Gestor da CAMG com ANS

Nº do Processo de Compra	Objeto	Bem ou Serviço
<u>138/2009</u>	Sala de Emergência	Serviço
<u>141/2009</u>	Link de voz	Serviço
<u>144/2009</u>	Transporte Coletivo	Serviço
<u>152/2009</u>	Link de dados	Serviço
<u>161/2009</u>	Infraestrutura de rede	Bens e Serviços
<u>175/2009</u>	Manutenção Predial	Serviço
<u>181/2009</u>	Manutenção de Elevadores e Plataforma Vertical	Serviço
<u>185/2009</u>	Circuito Fechado de Televisão (CFTV)	Bens e Serviços
<u>186/2009</u>	Máquinas de Conveniência - Bebidas Quentes	Serviço
<u>215/2009</u>	Service Desk	Bens e Serviços
<u>266/2009</u>	Reprografia e Impressão (1)	Bens e Serviços
<u>266/2009</u>	Reprografia e Impressão (2)	Bens e Serviços
<u>085/2010</u>	Recepção e Segurança	Serviço
<u>095/2010</u>	Limpeza, conservação e controle de pragas	Serviço
<u>139/2010</u>	Copeiros e Garçons	Serviço

Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

Uma explicação melhor quanto ao objeto de cada contrato se faz necessária, já que a coluna dois apenas apresenta o seu título. Além disso, diante da variedade de contratos que compõem a lista, é preciso também que se indique as peculiaridades de cada um e suas formas de remuneração, sobre as quais incidirão as faixas de ajuste conforme apuração do ANS.

Alguns destes contratos serão agrupados devido à semelhança existente entre eles e ao fato de que posteriormente no decorrer da análise possam também ter suas características citadas conjuntamente. Quando isto ocorrer, uma explicação melhor com relação ao critério será dada.

a) Sala de Emergência (Edital 138/2009)

É um contrato, na área de prestação de serviços médicos, que visa prover servidores, estagiários, prestadores de serviço e visitantes da CAMG com um atendimento médico para casos de emergência. O objeto do contrato segundo a minuta do edital de licitação é “a prestação de serviços médicos de natureza emergencial e de urgência, incluindo remoção do socorrido, do serviço de elaboração do programa de acesso público do desfibrilador e do serviço de coleta de resíduos de serviços de saúde (RSS)” (anexo IV, Edital). Esta solução que viabiliza o suporte médico imediato às ocorrências locais é necessária à CAMG por haver uma grande concentração de pessoas no complexo, agravado pelo fato de sua localização ser distante a grandes hospitais (anexo 1, cláusula 1, Edital).

Com relação ao ANS, sua pactuação consta no interior da cláusula “das obrigações”, sendo composto por dois indicadores: 01-Disponibilidade de postos de trabalho, e; 02-Prontidão nos atendimentos de emergência. O primeiro estabelece uma meta a ser cumprida de 95% na proporção do número de postos de trabalho efetivamente ocupados pelo número total de postos.

Já o segundo avalia a prontidão dos serviços contratados, tendo a contratada o objetivo de realizar a totalidade dos atendimentos de urgência em um prazo de 30 minutos. O índice de desempenho neste indicador é calculado pela divisão entre o número atendimentos desta categoria realizados no prazo sobre o número total de atendimentos de urgência. Ambos indicadores têm o mesmo peso, desta forma, é retirada a média do resultado dos dois indicadores e em seguida multiplicada pelo pagamento mensal devido pela prestação do serviço.

b) Link de voz (Edital 141/2009) / Link de dados (Edital 152/2009)

Estes dois contratos serão tratados conjuntamente nesta seção devido à similaridade existente entre eles. Ambos referem-se a empresas de telefonia, e, na pactuação de pagamento vinculado a desempenho, alvo deste trabalho, possuem cálculo similar.

O primeiro destes contratos tem como objeto a prestação de Serviços de Telefonia Fixa Comutada (anexo V, Edital) e se divide em três lotes diferentes. Um no qual a contratada deverá prestar serviços telefônicos na modalidade local (fixo-fixo e fixo-móvel), incluindo também a discagem direta a ramais. Outro que inclui ligações fixo-fixo e fixo-móvel, na modalidade de longa distância nacional, e por último, o terceiro lote que inclui os mesmos serviços do anterior, porém na modalidade de longa distância internacional. O valor base mensal devido será variável de acordo com a quantidade de minutos verificada para cada uma das categorias acima multiplicada pelo valor do minuto.

Já o segundo contrato, link de dados, tem como “objeto a prestação de serviços de telecomunicações, incluindo implantação, operação, manutenção e gerenciamento de equipamentos e circuitos de comunicação de dados, visando a integração e administração de Rede Multisserviços” (anexo V, Edital 152/2009). O contrato se mostra complexo devido a grande quantidade de linguagem técnica e específica da área de tecnologia da informação e comunicação, porém, sucintamente, pode-se dizer que a empresa contratada por este edital deverá instalar e configurar todos pontos de acesso a internet na CAMG e prestar o serviço permanente de acesso à internet e comunicação de dados. O valor mensal devido à empresa também é variável de acordo com o número de pontos de acesso e a quantidade demandada do serviço.

Sobre o valor mensal apurado de cada um dos contratos ainda deve incidir o Fator de Desempenho (FD), ajuste vinculado à qualidade da prestação de serviço dada pelo Índice de Desempenho do Fornecedor (IDF), método similar ao ANS. O cálculo deste índice consta no Anexo IV e na cláusula 9 do Anexo I dos editais respectivos. O trabalho explorará melhor o método do IDF usado nestes dois contratos na seção **6.5.1**.

c) Transporte Coletivo (Edital 144/2009)

Este contrato tem como objeto a “prestação de serviço de transporte contínuo de passageiros na modalidade de fretamento para os servidores (estatutários e celetistas) e terceirizados, indicados pelo Estado de Minas Gerais, que trabalharão na Cidade Administrativa” (Minuta do contrato, Edital). Este transporte é realizado por ônibus que fornece gratuitamente ao seu público-alvo duas linhas, uma entre a Estação Vilarinho do Metrô e a Cidade Administrativa, e outra que faz o trajeto circular nas vias internas da Cidade Administrativa. A primeira rota se justifica pelo fato de que grande parte dos servidores e prestadores de serviços da CAMG utiliza o transporte público no deslocamento ao trabalho, o transporte coletivo já existente na região não seria capaz de atender ao grande aumento da demanda. Já a segunda é uma opção viável para reduzir as grandes distâncias, a serem percorridas a pé, internamente no complexo.

A empresa contratada é remunerada de três formas: por um valor fixo por ônibus colocado à disposição no transporte, por um valor variável de acordo com a soma da quilometragem rodada mensalmente pelos veículos, e, por fim, por um valor também variável correspondente à quantidade de pessoal colocado à disposição (Cláusula quinta, minuta do contrato, Edital). À soma destes valores será debitado um decremento mensal referente à qualidade dos serviços prestados, em caso de desconformidade com as metas estabelecidas pelos três índices presentes neste contrato.

O primeiro índice é denominado Índice de Atraso (IA1), e tem seu valor expresso pela divisão do número total de viagens realizadas no prazo sobre o total de viagens planejadas. Cada atraso verificado será proporcionalmente debitado do valor total mensalmente devido. Já o segundo, chamado Índice de Acidentes (IA2), é dado pela divisão entre o número de acidentes sobre o número de viagens totais. A meta a ser cumprida pela empresa para que ela não tenha seu pagamento afetado neste índice, é de no máximo 2% de acidentes. Sendo o índice superior a este valor, há uma dedução de 1% sobre o valor mensal devido. Enquanto isso o terceiro índice, denominado Índice de Satisfação (IS), coloca o valor de 90% como meta de satisfação dos usuários pelos serviços prestados pela contratada. Qualquer valor abaixo desta meta implica também uma redução de 1% no valor devido.

d) Infraestrutura de rede (Edital 161/2009)

O contrato de infraestrutura de rede tem por objeto “a prestação de serviços de infraestrutura de rede de dados e telefonia IP local de alta performance, incluindo o fornecimento de equipamentos, softwares, licenças e demais insumos necessários à operação dos serviços” (Edital). A função da empresa contratada será, portanto, interligar em rede todos os computadores e telefones da CAMG, permitindo assim, uma maior integração entre os órgão e entidades, compartilhamento de serviços de infraestrutura, redução de custos de serviços de comunicação de voz e dados, e acesso a bancos de dados institucionais (anexo I, Cláusula primeira, Edital). O valor mensal devido à empresa de infraestrutura de rede é variável de acordo com o número de pontos de rede instalados no mês base. Já a vinculação do nível de serviço ao desempenho medido é realizada através do IDF, nos moldes verificados também nos contratos de Link de dados e Link de voz. (Ver seção **6.5.1**) O IDF neste contrato leva em consideração o índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (havendo categorização do prazo de atendimento das solicitações por critério de criticidade), a disponibilidade do serviço de rede, com uma meta de 99,9%, e, por último, o índice de reclamações de atendimento que não deve ultrapassar os 5%.

e) Manutenção predial (Edital 175/2009)

A empresa contratada tem como funções “a prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva nos sistemas predial civil, elétrico, hidráulico, eletromecânico e de ar condicionado, bem como a operação de 3 (três) conjuntos de sistemas de supervisão (sendo: supervisão e controle predial (SSCP), supervisão de ar condicionado, supervisão de detecção e alarme de incêndio) na Cidade Administrativa de Minas Gerais – CAMG, incluindo o fornecimento total de peças, materiais, equipamentos e ferramentas necessários à sua execução” (Cláusula segunda, Edital). Como se vê a empresa contratada presta todo tipo de serviços de manutenção geral. Estes serviços dividem-se em manutenções corretivas, que devem ser diligenciadas a partir da abertura de chamados, e manutenções preventivas, que devem seguir plano técnico apresentado pela contratada e aprovado pela CAMG.

O serviço pode variar consideravelmente mês a mês, porém a remuneração tem um valor fixo mensal, que não se altera caso os níveis de ANS sejam alcançados. Os indicadores presentes neste contrato medem o monitoram o número de ordens de serviço (OS's) corretivas realizadas

no prazo, o número de OS's preventivas realizadas de acordo com o previsto, a proporção de OS's corretivas sobre OS's preventivas, neste caso não podendo ultrapassar 25%, e o índice de disponibilidade dos equipamentos críticos da CAMG aos quais ela tem responsabilidade.

f) Máquinas de Conveniência - Bebidas Geladas e Snacks (Edital 186/2009)

Contrato que “tem por objeto a prestação de serviços de fornecimento e distribuição de café e bebidas quentes por meio de máquinas de conveniência na CAMG.” (Cláusula segunda, edital) Estas máquinas de cafés são distribuídas por toda a CAMG e oferecem aos servidores dois tipos de cafés gratuitos (expresso ou longo) e outras bebidas quentes a título oneroso (Capuccino, chá, chocolate quente, leite). O ônus de pagar pelo fornecimento e distribuição do “cafezinho” fica ao estado, que remunera a empresa contratada com um valor unitário da dose de café multiplicado pelo número de doses consumidas ao total, ou seja, somadas as quantidades de todas as máquinas. Quanto ao ANS, o contrato só possui um indicador. Ele indica que o valor mensal devido só será minorado quando forem constatadas mais de 10 (dez) ocorrências de desabastecimento das máquinas no mês, sendo o ajuste no valor de 5%.

g) Service Desk (Edital 215/2009)

O objeto do contrato de Service Desk é “a contratação de central de serviços para suporte aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação” (Edital). A função desta empresa é de manter uma central de atendimento aos usuários da CAMG no que tange os serviços de TIC (que compreende serviços relativos a microinformática, reprografia e rede local). Está compreendido dentro das funções da central de atendimento a realização e gerenciamento de abertura e fechamento de chamados (ocorrências informadas pelos usuários), remetendo às outras empresas de TIC contratadas pela CAMG os respectivos chamados de suas responsabilidades, ou caso seja da própria alçada do Service Desk, prestando atendimentos remotos ou no local solicitado. A empresa contratada para operacionalizar o Front Desk é, através do serviço de atendimento, o único elo de ligação entre todas as empresas de TIC contratadas e os servidores e prestadores de serviço da CAMG. Também é responsável pela elaboração de relatórios relacionados à abertura e fechamentos de chamados e ordens de serviços referentes a todas empresas de TIC contratadas pelo Núcleo

Gestor da CAMG. Esta é a recordista de indicadores, ao todo são 11. Isto também indica a complexidade e grande conjunto de tarefas a serem desenvolvidas por ela.

h) Reprografia e Impressão (1) e (2) (Edital 266/2009)

O agrupamento destes dois contratos, neste caso, se deve pelo fato de que o edital dividiu a contratação em dois lotes, o que fez gerar duas empresas diferentes contratadas e conseqüentemente dois contratos. Como os lotes eram idênticos, com mesmo objeto e quantidade de serviço a ser ofertada, os contratos também são iguais. Portanto, apesar de haver na contagem de contratos dois com o objeto de reprografia e impressão, a análise sempre será única para ambos. Quanto ao objeto, a prestação de serviços de reprografia e impressão inclui “a instalação, configuração, operação, manutenção, suporte técnico e fornecimento dos equipamentos e insumos necessários” (Edital). As duas empresas contratadas neste edital devem, portanto, manter em funcionamento todas as impressoras e centrais de reprografia da CAMG ao qual tenham responsabilidade. Esta divisão entre as duas empresas foi realizada por prédio, uma ficando com a responsabilidade do serviços no prédio Gerais e a outra no Minas e Palácio do Governo.

Pela semelhança de contratos e serviços a fórmula de pagamento, o ANS e respectivos indicadores também são iguais para as duas. O valor mensal devido é proporcional ao número de máquinas instaladas e ao número de impressões contabilizadas por cada máquina. A este valor deverá ser deduzido os valores correspondentes às faixas de ajuste de pagamento descritas pelos indicadores de ANS, em caso de não atendimento às metas. Ao todo são seis indicadores: índice de atendimento às OS's corretivas de desobstrução de papel nos equipamentos; índice de atendimento às OS's corretivas de trocas de itens de consumo, por exemplo cartuchos de tintas e bobinas; índice de atendimento às OS's corretivas de consertos e/ou substituição dos equipamentos; índice de disponibilidade dos sistemas; índice de atendimento às OS's nas centrais de reprografia; índice de disponibilidade dos servidores de impressão.

i) Intensivos de mão-de-obra: Copeiros e Garçons; Limpeza, conservação e controle de pragas; Recepção e Segurança

Estes três contratos também guardam grande similitude entre si. Apesar de serem contratos para objetos distintos, estes serviços se assemelham pelo fato de serem intensivos em mão-de-obra. Esta característica pode ser percebida na descrição do objeto de cada um. O edital do contrato 139/2010 prevê como objeto a “prestação de serviços de copeiros e garçons para as dependências da CAMG”. Já o segundo prevê a prestação de serviços de vigia desarmada, operação de central de monitoramento e gerenciamento de imagens de CFTV, e recepção controle e operação de portarias e edifícios. Por fim, o terceiro contrato prevê a prestação de “serviços de limpeza interna e externa incluindo controle de pragas, com o fornecimento de mão-de-obra, saneantes domissanitários materiais, itens de higiene pessoal e equipamentos para a execução dos serviços, de forma a manter adequadas as condições de salubridade e higiene na Cidade Administrativa de Minas Gerais – CAMG” (Edital 095/2010). Os dois primeiros contratos remuneram a partir da quantidade de empregados efetivamente alocados nos postos de trabalho. Já o contrato de limpeza, conservação e controle de pragas, remunera a contratada a partir das áreas limpas no mês, em metros quadrados.

Quanto ao ANS, os três se aproximam muito, já que possuem indicadores bem semelhantes. São dois em cada contrato. Um primeiro que mede a disponibilidade dos postos de trabalho, medido através de controle de ponto, e um segundo que avalia a qualidade dos serviços prestados através de um questionário respondido por um fiscal sobre diversos critérios referentes à prestação do serviço correspondente. A meta a ser atingida no primeiro é de 95%, já no segundo é de 90%.

j) Manutenção de elevadores e plataforma vertical (Edital 181/2009)

Este contrato tem como objeto “a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos sistemas e subsistemas de setenta e sete elevadores e de uma plataforma vertical, bem como a operação de um software de supervisão de elevadores” (Edital). O modelo de contratação inclui o fornecimento total de peças, materiais, equipamentos e ferramentas necessários à execução da manutenção preventiva e corretiva que constituem o objeto do contrato. O valor base de pagamento à empresa contratada é proporcional ao número de elevadores instalados durante o período de mudança de secretarias, e fixo após a conclusão de instalação de todos elevadores. A este valor é multiplicado a média das faixas de ajuste de pagamento verificadas pelo ANS. Os níveis de serviço vêm dispostos em cláusula própria, a 11ª do contrato. Os indicadores referentes ao ANS medem a proporção de: OS's corretivas

realizadas no prazo, OS's preventivas realizadas de acordo com plano de ação prévio, OS's corretivas sobre OS's preventivas, e disponibilidade dos equipamentos.

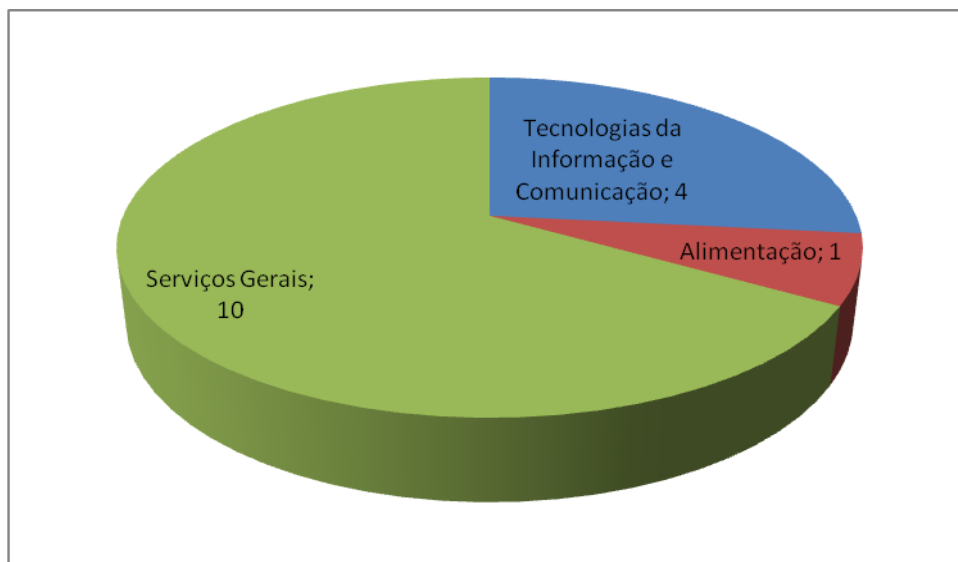
k) CFTV (Edital 185/2009)

O objeto deste contrato é “o fornecimento de solução integrada de controle de acesso, controle de ponto e circuito fechado de televisão (CFTV), com a prestação de serviços de instalação, configuração, treinamento, operação assistida e manutenção preventiva” (Edital). Esta empresa é responsável, portanto, por prover de um circuito interno de segurança toda a CAMG, fornecendo os equipamentos necessários e realizando uma manutenção preventiva sobre estes insumos. O ANS deste contrato possui dois indicadores, um para o fornecimento dos equipamentos (Quadro 5 – Anexo) e outro para a prestação do serviço (Quadro 15 – Anexo). O primeiro avalia a entrega dos equipamentos e serviços de instalação dentro dos prazos contratuais, exigindo da empresa contratada uma meta de 100% de cumprimento. Já o segundo avalia a realização efetiva dos serviços de manutenção preventiva programados para os sistemas a partir de check-lists. A proporção a ser cumprida aqui é de 95% .

6.3 Panorama Geral dos contratos com ANS

Dado esta explicação sobre cada um dos contratos, volta-se a uma visão sobre o panorama geral dos contratos da CAMG, porém, desta vez, somente incidindo sobre estes possuidores de ANS. Refazendo o gráfico de quantidade de contratos segundo seu objeto (vide gráfico 1) a partir de um agrupamento em frentes de atuação, temos a divisão presente no gráfico 4.

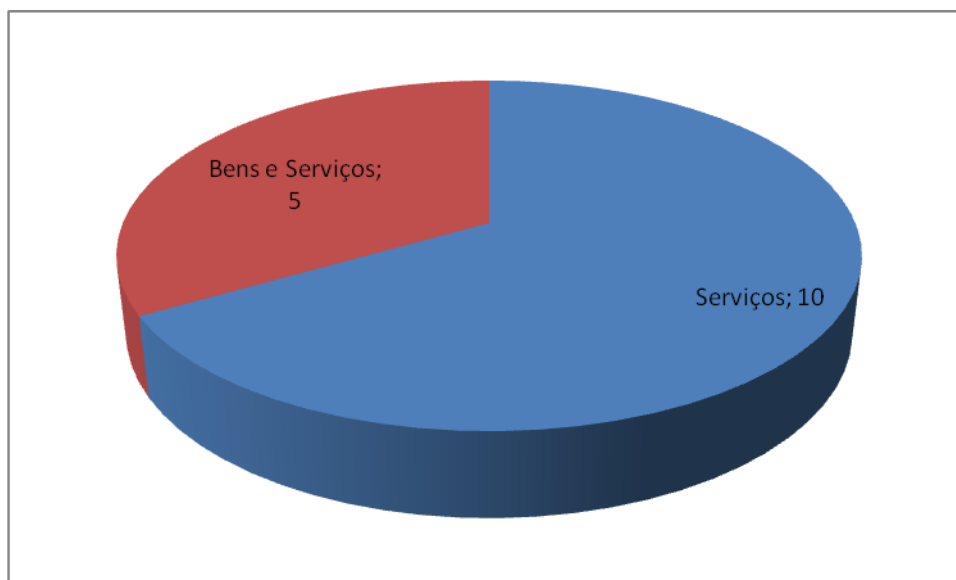
Gráfico 4: Número de contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG com ANS por tipo de objeto



Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

Já segundo as suas formas de execução, ou seja, se correspondem a fornecimento de bens ou prestação de serviços, os 15 contratos alvo da análise dividem-se da seguinte forma:

Gráfico 5: Número de contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG com ANS por forma de execução



Fonte: Pesquisa de campo; Belo Horizonte, Agosto de 2010

Fazendo uma comparação entre a totalidade de contratos do Núcleo Gestor da CAMG e somente estes que utilizam o ANS, percebe-se que inicialmente haviam 30 contratos com objeto prestação de serviços, 25 somente serviços e 5 com fornecimento de bens e serviços (Ver Gráfico 2).

Estes são os contratos nos quais sempre que possível deveria ser adotado o ANS, segundo a IN 02/08. Porém, depois de feita a separação dos contratos, percebe-se que dos 25 contratos iniciais de serviços, somente 11 utilizam o ANS. Já com relação aos contratos com o duplo objeto de fornecimento de bens e prestação de serviços, todos os 5 cumprem com a recomendação de utilização desta cláusula de vinculação do pagamento ao desempenho.

6.3.1 Contratos de fornecimento de bens e serviços – duplo objeto

Analisando especificamente esses contratos com duplo objeto, procurou-se verificar se o ANS utilizado visava estabelecer um acordo quanto ao nível de serviço com relação ao fornecimento do bem ou com relação ao serviço prestado. Dos cinco contratos incluídos neste grupo, percebe-se que três (CFTV, infraestrutura de rede e Service Desk) possuem indicadores próprios para cada um dos dois objetos, ou seja, vinculam o pagamento não só ao desempenho dos serviços pactuados, mas também às entregas de bens. Os outros dois (Reprografia e impressão) serão analisados logo em seguida destes primeiros.

Estes indicadores de fornecimento de bens mostraram-se uniformes, visando sempre garantir a entrega do bem dentro do prazo acordado, e estabelecendo previsão de ajustes no pagamento em caso de atraso. Primeiramente, coloca-se como exemplo o contrato de CFTV. Este contrato prevê como finalidade de seu Indicador 01 a avaliação da realização do fornecimento e dos serviços associados conforme os prazos contratuais (Vide Quadro 5 - Anexo). O não cumprimento de 100% das entregas no prazo estabelecido gera dedução no valor mensal a ser pago para a contratada.

Já os contratos de Infraestrutura de rede e Service Desk, que se assemelham em seus respectivos indicadores 01 e 02 (Quadro 6 e Quadro 7 - Anexo), medem também o fornecimento de bens dentro do prazo. Ambos indicadores avaliam o desempenho do fornecedor quanto às solicitações resolvidas no prazo especificado. Estas solicitações podem dizer respeito tanto a fornecimento de bens quanto a prestação de serviços. Desta forma, tem-

se que estes indicadores são capazes de medir os dois tipos de objetos contratados ao mesmo tempo, prestação de serviços e fornecimento de bens de acordo com prazo definido.

Já os contratos com as duas empresas de reprografia e impressão não possuem ANS específico para o fornecimento de bens, mas, pelo fato de que os serviços a serem por elas prestados dependem de uma prévia instalação das máquinas e sistemas de impressão, concluiu-se que a existência de um indicador de disponibilidade do sistema (Quadro 8 - Anexo) já torna pressuposto uma avaliação de desempenho com relação ao fornecimento e instalação dos bens.

6.4 Conformidade dos Acordos de Nível de Serviço dos contratos frente a IN 02/08

6.4.1 Quanto ao uso do quadro modelo:

Voltando para uma análise geral de todos os contratos triados a partir da utilização da cláusula de ANS, procurou-se verificar quantos destes fazem a utilização do quadro modelo igual ao proposto pelo anexo II da IN 02/08 (Ver Figura I).

Dos 15 contratos, 10 utilizam o quadro modelo em suas pactuações de nível de serviço. Não há nenhum contrato que utilize mais de uma forma, mesclando o quadro com algum outro tipo de maneira de se documentar o ANS. Quando se usa o quadro, o utiliza para todos os indicadores presentes no contrato. Este é um indicativo de que o uso deste é realmente benéfico para a gestão do nível de serviço. Também notou-se que os quadros foram corretamente utilizados, sempre totalmente preenchidos e de acordo com os exemplos dados pelo Anexo II da IN 02/08.

Com relação aos outros cinco contratos que não utilizam o quadro modelo (Link de Dados, Link de Voz, Infraestrutura de rede, Mix Machine, Rodopass) procurou-se fazer uma análise verificando se apesar da falta deste, todos os campos necessários à pactuação do ANS estavam presentes.

Os três primeiros destes contratos citados no parágrafo anterior, apesar de não optarem pelo quadro, utilizaram uma técnica similar, denominada IDF – índice de desempenho do fornecedor, que se compõe de duas tabelas. Uma primeira, chamada de “Tabela de dedução de pontos do IDF” (Quadro 12 - Anexo), que é composta pelos indicadores, mecanismo de cálculo, meta e

pontos cometidos em um eventual descumprimento do desempenho. Na segunda tabela (Quadro 13), denominada Fator de Desempenho do Fornecedor, estes pontos são utilizados para definição de qual faixa de ajuste de pagamento a empresa estará, e conseqüente porcentagem do valor contratual que será devido pela Administração.

Esta é uma técnica que apesar de ter uma forma diferente da proposta pela IN 02/08, não deixa de apropriar todos os elementos existentes no quadro modelo. A única ressalva é que a falta do quadro nestes contratos torna o entendimento em relação ao ANS e suas cláusulas um pouco mais complicado.

Já nos outros dois (Transporte Coletivo e Máquinas de Conveniência) contratos sem o quadro, apesar de existir uma vinculação do pagamento ao desempenho, como nos moldes propostos pelo ANS, não foi verificado nenhuma forma esquemática de apresentação das cláusulas. Existem em cada um destes, indicadores que de alguma forma medem a qualidade do serviço, mas se mostram omissos quanto à finalidade de cada um e pecam com relação à definição de faixas de ajuste de pagamentos. Existem apenas duas faixas de pagamento em cada indicador dos contratos de Transporte Coletivo e Máquina de Conveniência, o que significa que neste caso o ANS funciona da mesma forma que uma penalidade, ou a empresa recebe 100%, caso atenda as expectativas do nível de serviço pactuado, ou sofre um ajuste uniforme independente de este nível de desempenho ter sido ínfimo ou bem próximo do ideal. A gradação por faixas de pagamento permite uma contraprestação mais condizente com o nível de serviço prestado, portanto quanto maior o número de faixas mais adequado seria.

Constata-se que a princípio a falta do quadro não revela uma total desconformidade com a IN 02/08. Basta que todos os seus campos estejam dispostos de alguma outra forma dentro da cláusula. Porém o não uso do quadro provocou nestes dois últimos contratos uma falta de informações e uma perda da qualidade de detalhes do ANS.

Estas falhas geradas pela falta do quadro modelo também podem impactar no desempenho dos contratos no que tange as diretrizes como será visto na seção a seguir.

6.4.2 Quanto às diretrizes do Artigo 17

O trabalho parte agora para uma análise da conformidade dos ANS, parte integrante dos contratos formalizados pelo Núcleo Gestor da CAMG, frente às diretrizes propostas pelos incisos do artigo 17 da IN 02/08. O quadro 2 dispõe nas colunas os contratos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG que possuem ANS, e nas linhas os incisos do Artigo 17 da IN 02/08 que apresentam diretrizes a serem seguidas na elaboração dos ANS's. A finalidade do quadro é demonstrar se há conformidade ou não de cada uma das diretrizes, em cada um dos contratos. O cumprimento da diretriz é indicado pelo "V"; o descumprimento pelo "O"; e em caso de não haver possibilidade de uma análise ou esta não se aplicar ao contrato específico, assinala-se com um "N".

Quadro 2: Cumprimento das diretrizes do artigo 17 da IN 02/08 pelos contratos administrativos firmados pelo Núcleo Gestor da CAMG

		Contratos:														
		Sala de Emergência	Link de voz	Transporte Coletivo	Link de dados	Infraestrutura de rede	Manutenção Predial	Manutenção de Elevadores	CFTV	Máquinas de Conveniência	Service Desk	Reprografia e Impressão (1)	Reprografia e Impressão (2)	Recepção e Segurança	Limpeza, conservação	Copeiros e Garçons
Diretrizes:	I	V	V	V	V	V	V	V	V	O	V	V	V	V	V	V
	II	V	V	V	V	V	V	V	V	N	V	V	V	V	V	V
	III	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	IV	O	O	V	O	V	O	O	V	O	O	O	O	V	V	V
	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	O	O	O
	VI	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	VII	N	V	N	V	V	N	N	N	N	V	V	V	N	N	N
	VIII	V	V	O	V	V	V	V	V	O	V	V	V	V	V	V
	IX	O	O	O	O	O	V	V	O	O	V	V	V	V	V	V

Fonte: Própria

Percebe-se que as diretrizes são atendidas pelos contratos analisados em grande parte dos casos. Para elucidar melhor a conformidade ou não, o trabalho partirá para uma análise separada de cada uma das diretrizes, explicando o porquê do resultado apresentado na figura, e ilustrando com exemplos de conformidade e de não conformidade para cada uma das diretrizes. Apresenta-se novamente o caput do Artigo 17 da IN 02/08 e em seguida seus respectivos incisos e análises:

a) Inciso I

“Antes da construção dos indicadores, os serviços e resultados esperados já deverão estar claramente definidos e identificados, diferenciando-se as atividades consideradas críticas das secundárias;”

Todos os contratos analisados tiveram a definição dos serviços, resultados esperados e criticidade de suas atividades previamente estabelecidos. A grande maioria dos contratos tem essas cláusulas dispostas em de seus respectivos anexos I de cada edital, os quais têm como título “ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES COMERCIAIS”. A exceção fica por conta dos três contratos intensivos de mão-de-obra (Limpeza e manutenção; Vigia e Recepção; Copeiros e Garçons) que por sua vez têm estas disposições em suas respectivas cláusulas segundas do contrato. Estas especificações se mostraram muito bem detalhadas, traçando sempre pormenorizadamente todas as condições de prestação do serviço e especificações técnicas de bens e equipamentos.

Ainda no mesmo inciso há que se fazer uma análise quanto à separação das atividades a serem desenvolvidas pela contratante de acordo com a criticidade, e conseqüente divisão entre atividades críticas das secundárias. Cada contrato realizou de uma forma diferente esta definição. Para ilustrar formas pelas quais esta criticidade de atividades foi apresentada, dois exemplos serão dados. O primeiro é do contrato de Link de voz (Quadro 14 - Anexo). Este montou uma tabela na qual enumerou diversas atividades e de acordo com a importância de cada uma, conferiu-lhes fatores de criticidade que variam de F1 a F3. Nota-se que esta referida tabela tem uma interligação com o ANS. Isto se dá porque cada um destes fatores caso descumpridos geram uma perda de pontos proporcional à criticidade, que se dá conforme se vê no quadro 3.

Quadro 3: Fatores de criticidade

Fatores de Criticidade	Pontos
F1 - Baixa	0,2
F2 - Média	0,5
F3 - Alta	0,7

Fonte: Edital 141/2009

A contratada inicia o mês com um total de 10 pontos. Sobre este valor são debitados os pontos correspondentes ao fator de criticidade de cada atividade descumprida. A partir do resultado apurado ao final do mês, consulta-se esta tabela (Quadro 4) para verificar a porcentagem do valor base mensal a que ela terá direito.

Quadro 4: Fator de desempenho (FD) por Índice de desempenho do fornecedor (IDF)

#	IDF	FD
1	$IDF \geq 9,0$	100%
2	$7,0 \leq IDF < 9,0$	90%
3	$5,0 \leq IDF < 7,0$	80%
4	$3,0 \leq IDF < 5,0$	70%
5	$IDF < 3,0$	60%

Fonte: Edital 141/2009

Outro exemplo é o exposto no Anexo I do edital de contratação da empresa de Manutenção Geral. Uma tabela foi criada para estabelecer o tempo de espera máximo para atendimento de ocorrências de acordo com o grau de urgência (eixo x) e grau de complexidade da solução (eixo y), como se vê na figura 1.

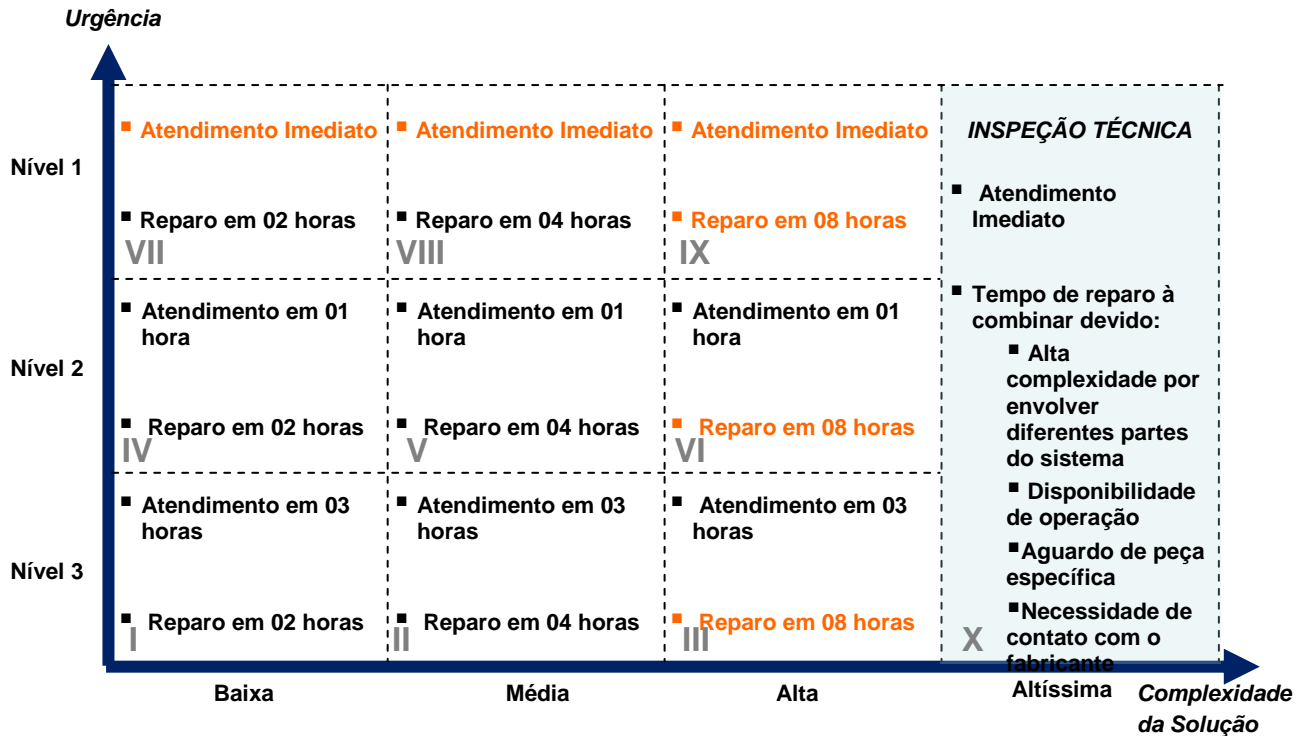


Figura 1: Tempo máximo de espera de ocorrência por grau de urgência e complexidade da solução

Fonte: Edital 175/2009

A figura não cita as atividades que se encaixam em cada grau de criticidade, mas define parâmetros que permitem indicar quão crítica é cada atividade que para eles futuramente venham a aparecer. Esta definição de parâmetros para uma posterior classificação é interessante em casos como este da manutenção geral, no qual as atividades a serem feitas são inúmeras e inviáveis de serem descritas uma por uma no contrato.

Estes estabelecimentos de criticidade de atividades também são encontrados posteriormente já atrelados aos cálculos de índice de desempenho dos ANS's. Bom exemplo a este respeito é o concretizado nos contratos intensivo de mão-de-obra (Copeiros e Graçons; Recepção e vigia;

Limpeza e manutenção). Todos os três têm um indicador que avalia a qualidade dos serviços prestados através de um questionário respondido por um fiscal sobre diversos critérios referentes à prestação do serviço correspondente. Segundo o campo mecanismo de cálculo de cada um dos respectivos indicadores, cada critério de avaliação tem um peso específico conforme seu grau de importância. Estes pesos variam entre: Baixo -1; Médio-2; Alto-3; Crítico-4. Na figura 2 apresenta-se o questionário a ser aplicado no contrato de Copeiros e Garçons.

Questionário de Avaliação Qualitativa dos Serviços de Copeiros e Garçons									
#	Atributos	Grau de Importância	Avaliação				Nota		
			Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Peso	Avaliação	Nota
1	Qualidade dos Serviços.	Crítico					4		
2	Capacitação e Treinamento dos Funcionários.	Alto					3		
3	Motivação e Comprometimento para o desempenhos das atividades.	Médio					2		
4	Educação e postura dos Funcionários.	Médio					3		
5	Cumprimentos às normas de operação e segurança.	Crítico					4		
6	Qualidade e estado dos uniformes dos funcionários.	Médio					2		
7	Agilidade na resolução de problemas e atendimento às solicitações.	Alto					3		
8	Qualidade da supervisão dos serviços executados.	Alto					3		
9	Qualidade dos serviços administrativos da prestadora de serviços.	Baixo					1		
10	Acesso à supervisão da prestadora de serviços.	Médio					2		

Figura 2: Questionário de valiação dos serviços de Copeiros e Garçons

Fonte: Edital 139/2010

A subcoluna peso, situada dentro da coluna nota, revela a diferenciação de criticidade entre os diversos aspectos a serem analisados pelo avaliador.

b) Diretriz II

“os indicadores e metas devem ser construídos de forma sistemática, de modo que possam contribuir cumulativamente para o resultado global do serviço e não interfiram negativamente uns nos outros;”

Esta diretriz também foi amplamente seguida pelos contratos. Apenas o de Máquinas de Conveniência não teve sua análise verificada. Isto porque o fato de o contrato possuir apenas um indicador impede uma análise de sistematicidade, cumulação e interferência, ou seja, é pressuposto para análise da diretriz a utilização de dois ou mais indicadores.

Como exemplo de bom seguimento desta diretriz, cita-se o contrato de “Service Desk”. Este é o contrato, dentre os analisados, com o maior número de indicadores, são onze ao todo. Há uma

grande interação entre os diversos indicadores, todos contribuindo no final para garantir uma execução do serviço dentro do acordado e de maneira a atender bem o servidor. A empresa como já dito é responsável pela implementação e manutenção da central de atendimentos a usuários de serviços de TIC na CAMG. Percebe-se a sistematicidade dos indicadores quando ao analisar vemos que há um indicador que mede a disponibilidade da central de atendimento telefônico, outro para o tempo médio de espera no atendimento telefônico (Quadro 9 - Anexo), em seguida um que mede a taxa de abandono do atendimento telefônico (Quadro 10 - Anexo) e por fim o índice de satisfação do usuário com o serviço prestado (Quadro 11 - Anexo). Nenhum dos índices anteriores repete exatamente o outro, mas sim, compõem integralmente a análise da prestação do serviço, já que o que influencia positivamente em um, também influencia no outro, traduzindo o que se deseja alcançar: um bom atendimento ao servidor.

Outro exemplo de sistematicidade entre indicadores e metas é revelado pelo ANS dos contratos de manutenção geral e manutenção de elevadores. Ambos possuem como três primeiros indicadores: o percentual de OS's corretivas fechadas no prazo (Meta de 90%); o percentual de OS's preventivas fechadas no prazo (Meta de 95%); e a proporção de OS's corretivas sobre preventivas (meta de 25%). Percebe-se que não basta que as empresas contratadas cumpram a meta em relação à conclusão de atendimento de cada uma das categorias de ordens de serviço, é necessário, também, que elas busquem agir mais preventivamente para obter um bom desempenho no terceiro indicador.

c) Diretriz III

“os indicadores devem refletir fatores que estão sob controle do prestador do serviço;”

Não há dúvidas de que os principais responsáveis pelo bom desempenho de cada um dos indicadores estabelecidos em todos os contratos são as empresas correspondentes. Não foi noticiado nenhum caso em que o indicador reflète fatores que fogem do controle da contratada. Sempre se referem às suas responsabilidades e atribuições, conforme estabelecido nas respectivas cláusulas contratuais “do objeto” e anexos de “especificação técnica e condições comerciais”. O que pode acontecer, de fato, é a interferência eventual de fatores externos e imprevistos que afetem os resultados dos indicadores eventualmente. Porém estes casos serão tratados pela diretriz seguinte.

d) Diretriz IV

“previsão de fatores, fora do controle do prestador, que possam interferir no atendimento das metas;”

Esta diretriz foi a que menos contratos cumpriram. Apesar de sempre especificarem muito bem as atividades a serem realizadas, muitos contratos não previram fatores externos que pudessem afetar a execução contratual, e, conseqüentemente, o nível de serviço prestado.

afetem o desempenho da contratada possam eximi-la de uma dedução de seu pagamento?

O contrato de transporte coletivo foi um dos que cumpriu com esta recomendação. Um de seus indicadores, o IA1, trata da proporção de viagens realizadas no prazo sobre o número total de viagens planejadas. O intuito deste indicador é medir o percentual de atraso nas viagens, penalizando a empresa a cada atraso superveniente. Porém é estabelecido no interior dessa cláusula que a contratada não será responsabilizada nos casos de força maior, como, por exemplo, tráfego intenso, e, mais do que isso, somente serão consideradas viagens fora do prazo quando a contratada der causa ao evento.

Sabe-se que não é possível atuar prestando um serviço em um ambiente complexo como o da CAMG sem que nenhuma eventualidade externa lhe possa comprometer em algum momento. E, mesmo que esta externalidade não seja passível de previsão, deve-se ao menos de uma maneira geral pactuar que eventos externos ainda que impactem negativamente nas metas pactuadas, não importem em dedução da quantia devida pela Administração.

e) Diretriz V

“os indicadores deverão ser objetivamente mensuráveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço e compreensíveis.”

Os contratos intensivos de mão-de-obra (Copeiro e garçons; Limpeza e conservação; e Vigia e recepção) podem exemplificar esta diretriz tanto quanto pelo atendimento do inciso, como pelo descumprimento. Como já explicado estes três contratos se aproximam muito com relação ao ANS. Todos possuem dois indicadores, e estes são bem semelhantes. Há um primeiro que diz

respeito à disponibilidade dos postos de trabalho, e outro com relação à qualidade dos serviços prestados.

O primeiro destes indicadores é simples, objetivo e de fácil coleta. A medição se faz através de controle de ponto, o qual mede se há o número de pessoal mínimo necessário, conforme acordado em contrato. As empresas têm como meta a cumprir, a manutenção da presença de 95% do quantitativo total de pessoal em seus locais de serviço. Pode-se questionar o fato de se estar medindo a quantidade de pessoal e não a quantidade de serviço prestado, tema que rende intensas discussões mas que não será aqui explorado. Porém não há dúvidas que o indicador é objetivo, facilmente coletável e compreensível.

Já em via contrária, encontra-se o segundo indicador de cada contrato. Este se mostra subjetivo e abstrato. Sua finalidade é avaliar a qualidade dos serviços prestados a partir da aplicação de um questionário. A subjetividade é revelada pelo fato de este questionário ser respondido por uma única pessoa e não haver nenhuma base de parâmetro que defina ou guie o avaliador nesta decisão. Este avaliador deverá percorrer toda a CAMG e analisar de uma forma geral a prestação do serviço no complexo, atribuindo a cada um dos critérios do questionário uma nota que varia entre ruim, regular, bom ou ótimo. As perguntas também se mostram abstratas e não oferecem critérios técnicos para sua resolução.

f) Diretriz VI

“evitar indicadores complexos ou sobrepostos;”

Não se percebeu nenhum indicador complexo dentre os contratos analisados. Há em alguns momentos indicadores que demandam algum conhecimento técnico, percebido nos contratos do ramo de TIC, mas com um básico domínio dos conceitos da área é possível ter um bom entendimento dos indicadores.

g) Diretriz VII

“as metas devem ser realistas e definidas com base em uma comparação apropriada;”

Uma análise pormenorizada desta diretriz exige um acompanhamento da execução dos serviços. Isto porque a simples análise das metas a cumprir dispostas nos indicadores, não nos

diz quanto à facilidade ou dificuldade de cumpri-las, ou seja, se são realistas. Como a análise incidiu somente sobre os contratos físicos da maneira como foram pactuados, não será possível afirmar se as metas estão sendo cumpridas, se há reclamações das empresas quanto a dificuldades de executar conforme acordado, ou, se estas metas estão frouxas.

Porém, mesmo sem um acompanhamento da execução, pode-se afirmar que alguns contratos cumpriram com este inciso por apresentarem parâmetros e cálculos para definição destas metas. Todos os contratos do ramo de TIC apresentaram no Anexo I de especificações técnicas e condições comerciais, cálculos, normas e convenções que embasaram a construção dos indicadores do ANS. O contrato de telefonia de Link de Voz se baseou, para a definição da qualidade do serviço prestado, em resoluções e normas da ANATEL, dentre eles a Resolução nº. 341 de 20 de junho de 2.003 da ANATEL e seu ANEXO – Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo (PGMQ).

Mesmo sendo esta definição de metas pautadas em parâmetros técnicos, não se pode dizer precisamente que elas são realistas. O tamanho da CAMG e suas especificidades podem afetar negativamente o desempenho das empresas. Como neste momento inicial ainda não existem séries de bases históricas de cumprimento de contratos dentro do complexo, não há parâmetros 100% confiáveis que poderiam servir de balisamento para definição das metas dos indicadores.

h) Diretriz VIII

“os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no ANS, observando-se o seguinte:

- a) as adequações nos pagamentos estarão limitadas a uma faixa específica de tolerância, abaixo da qual o fornecedor se sujeitará às sanções legais; e
- b) na determinação da faixa de tolerância de que trata a alínea anterior, considerar-se-á a relevância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades consideradas críticas.”

O inciso oitavo caput e seus itens “a” e “b” prescrevem que os pagamentos devem ser proporcionais ao serviço prestado e deve haver uma faixa de tolerância que varia de acordo com a criticidade da atividade medida pelo indicador. Todos os contratos seguem estes preceitos, exceto dois (Transporte Coletivo e Maquinas de Conveniência) pelos motivos que se colocam a seguir.

Os contratos de Transporte Coletivo e de Máquina de Conveniência possuem indicadores que, apesar de vincularem o pagamento ao desempenho do serviço prestado, como nos moldes propostos pelo ANS, estabelecem apenas duas faixas de ajuste de pagamento. O de máquinas de conveniência estabelece uma dedução de 5% do valor devido em caso de constatadas mais de 10 ocorrências de desabastecimento das máquinas, e o de transporte coletivo, dedução de 1% caso o índice de acidentes (IA2) passe de 2% ou o índice de satisfação dos usuários (IS) seja inferior a 90%. Isto significa que neste caso o ANS funciona da mesma forma que uma penalidade, ou a empresa recebe 100%, caso atenda as expectativas do nível de serviço pactuado, ou sofre um ajuste uniforme independente de este nível de desempenho ter sido ínfimo ou bem próximo da meta a cumprir. Não há, portanto, proporcionalidade entre os diversos níveis possíveis de prestação do serviço e o pagamento a ser devido à contratada. A gradação por faixas de pagamento permite uma contraprestação mais condizente com o nível de serviço prestado, portanto quanto maior o número de faixas mais adequado seria.

Passando agora para uma análise dos contratos que se encontram em conformidade com esta diretriz, será dado o exemplo dos contratos que se utilizam do quadro modelo da IN 02/08 para pactuação do ANS. O sistema de adequação do pagamento ao atendimento das metas proposto pela norma e seguido pelos estes contratos, trata de dividir o resultado do índice medido pelo indicador em faixas de ajuste, como se vê na figura 3 (também presente no quadro 5 do anexo).

Faixas de ajuste no pagamento (Y2)	<ul style="list-style-type: none"> . Se X entre 0,95 e 1,00, Y2= 1,00 . Se X entre 0,90 e 0,94, Y2= 0,90 . Se X entre 0,80 e 0,89, Y2= 0,80 . Se X entre 0,70 e 0,79, Y2= 0,70 . Se X entre 0,60 e 0,69, Y2= 0,60 . Se X entre 0,50 e 0,59, Y2= 0,50
---------------------------------------	--

Figura 3: Faixa de Ajuste no Pagamento do Indicador 02 do Contrato de Circuito Fechado de Televisão (CFTV)

Fonte: Edital 185/2009

São estabelecidas neste quadro seis faixas de ajuste no pagamento (Y2), que variam proporcionalmente ao resultado (X) alcançado no indicador medido. Após apuração do indicador, procede-se a esta tabela para encontrar o Y2 correspondente, que por sua vez será multiplicado pelo valor devido mensal, e terá como total o valor da parcela a ser paga pelo estado à contratada. Esta parcela é, portanto, proporcional ao atendimento das metas estabelecidas pelo ANS. Interessante também notar que o prestador de serviço pode ter como resultado apurado de seu indicador qualquer valor entre 0,95 ou 1 que não sofrerá ajuste em sua seu pagamento.

Agora passa-se a analisar, dentro do mesmo indicador, o campo logo abaixo das faixas de ajuste no pagamento, o de sanções. Este prevê que caso sejam constatadas ocorrências de X abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, a Contratante poderá rescindir o contrato. Ou seja, há uma tolerância de se poder eventualmente verificar índices de até um mínimo de 0,5, porém a reincidência por três meses consecutivos de valores abaixo de 0,70 pode levar a sanções legais, que neste caso é a rescisão do contrato.

Este mecanismo de faixa de tolerância, que prevê a aceitação de resultados inferiores aos esperados até um limite de reincidência, não varia muito entre os contratos. Todos prevêem que será declarada inexecução parcial do ajuste e conseqüente possibilidade de inexecução parcial do contrato, quando for verificada reincidência de três meses consecutivos com indicadores abaixo de um nível tolerado. Este nível é que varia bem, já que deve ser baseado na criticidade e característica de cada serviço. A quase totalidade gira em torno de 70% a 75%, somente alguns casos específicos de disponibilidade de sistemas é que este índice se eleva chegando a 97% como por exemplo nos indicadores 03 e 04 do contrato de Service Desk.

i) Diretriz IX

“o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em indicadores não críticos, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação”

Nenhum dos contratos dentre os analisados previram hipóteses de notificação em caso de desconformidade em primeiras ocorrências de atividades sem grande criticidade. Este fato pode ser atribuído ao fato de grande parte das atividades prestadas serem de criticidade elevada.

Porém, em alguns contratos menos críticos, apesar de não haver disposto a possibilidade de notificação, são determinados prazos posteriores para o início de apuração dos indicadores do ANS. Esta disposição se encontra no campo “Início de Vigência” nos quadros de ANS. A finalidade deste dispositivo parece se assemelhar à das notificações nas primeiras ocorrências, que é de conferir à contratada a oportunidade de se adaptar e se ajustar num período inicial de prestação do serviço, sem lhe penalizar por eventuais de cumprimento de metas dos indicadores de ANS.

7 CONCLUSÃO

O presente trabalho visou analisar a conformidade dos contratos administrativos firmados pelo núcleo Gestor da CAMG às disposições colocadas pela IN 02/08 do Ministério do Planejamento.

Apesar da verificação de que nem todos os contratos de prestação de serviços formalizados pelo Núcleo Gestor da CAMG utilizam o ANS, aqueles que utilizaram, estiveram em grande parte conformes à IN 02/08. Os contratos analisados em sua maioria atenderam bem os dispositivos elencados pelo artigo 15, quanto ao uso do quadro e seus campos, e pelo artigo 17, quanto às diretrizes. Quanto ao primeiro artigo percebeu-se que o uso do quadro modelo facilita a visualização e entendimento do ANS pactuado, e de seus indicadores, além de forçar a definição de todas as cláusulas necessárias ao estabelecimento do acordo. Nos contratos que não se utilizaram do quadro modelo, verificou-se a existência de métodos diferentes de pactuação do nível de serviço. Esta disposição do ANS em um formato diferente mostrou que é possível substituir o modelo proposto pela IN 02/08, já que contém as mesmas informações e cláusulas necessárias à pactuação.

Quando se analisou o uso do ANS nos contratos de duplo objeto percebeu-se que esta cláusula apesar de ter seu uso indicado apenas aos contratos de prestação de serviços, também pode ter indicadores que incidem sobre fornecimento de bens. Isto se demonstrou como uma revelação positiva já que assim os contratos que têm unicamente como objeto o fornecimento de bens também poderão utilizar-se dos benefícios proporcionados por esta cláusula de vinculação do pagamento ao desempenho.

Com relação às diretrizes propostas pelos incisos do artigo 17, a conformidade dos contratos administrativos da CAMG frente à IN 02/08 também não destoou. Os contratos atenderam à maioria das diretrizes, expressando através de suas cláusulas as idéias que devem estar permeadas na pactuação de um Acordo de Nível de Serviços.

Aos contratos que não se encontraram conformes a alguma das diretrizes ou outras disposições da Instrução, sugere-se que as falhas correspondentes sejam debatidas pelos seus gestores e uma correção destas seja providenciada nas futuras prorrogações contratuais ou novas contratações. Ter estas falhas corrigidas e conseqüentemente estar mais alinhado à IN 02/08, representa, sem dúvida, uma melhoria na pactuação do ANS.

Em vista de todo o exposto, tem-se que a Instrução Normativa nº 02/08 prima pela qualidade na prestação dos serviços e quando aplicada de forma correta, auxilia a Administração na obtenção da prestação de serviços mais satisfatórios.

Desta forma, sugere-se que o Núcleo Gestor da CAMG, proceda a um levantamento dos contratos que não possuem ANS e verifique a possibilidade de inclusão, para fins de melhor verificação da qualidade dos bens entregues e serviços prestados.

Por fim, sugere-se ainda que a IN nº 02/08 seja amplamente divulgada e adotada pelas diversas esferas da Administração Pública, como forma de tornar mais eficiente as contratações públicas.

8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*; promulgada em 5 de outubro de 1988.

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Lei Nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências,

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>

BRASIL. *Lei 8.666/93* de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>

BRASIL. *INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02*, de 30 de abril de 2008, do Ministério do Planejamento, Orçamento E Gestão; Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços, continuados ou não

<http://www.comprasnet.gov.br/legislacao/in/in02_30042008.htm>

CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Manual de Direito Administrativo*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008

CRETELLA JUNIOR, José. *Dos Contratos Administrativos*. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2001

DA SILVA, Edna Lúcia. *Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação*. Universidade Federal de Santa Catarina: Laboratório de ensino à distância. Florianópolis, 2001. Disponível em <<http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>> Acessado em 11/05/2010

FIÚZA, César. *Direito Civil. Curso Completo*. Belo Horizonte: Del Rey, 2006

FURTADO, Lucas Rocha. *Curso de Licitações e Contratos Administrativos*. 2ª Edição. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009

GASPARINI, Diógenes. *Direito Administrativo*. São Paulo: Saraiva, 2008

GERAES. *Projetos Estruturadores: Cidade Administrativa de Minas Gerais* Acessado em 13 de Junho de 2010 <<http://www.geraes.mg.gov.br>>

- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 1994
- GODOY, A. S.. *Pesquisa Qualitativa: Tipos Fundamentais*. RAE v. 35 n.3 pag 25-35
- JUSTEN FILHO, Marçal Justen. *Comentário à Lei de Licitações e Contratos Administrativos*. São Paulo: Dialética, 2005
- MEDAUAR, Odete. *Direito Administrativo Moderno*, São Paulo: Editora RT, 2008
- MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. São Paulo: Malheiros, 1998
- NOGUEIRA, Rubem. *Curso de Introdução ao Estudo do Direito*. Belo Horizonte: Ciência Jurídica, 1996
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de metodologia Científica* São Paulo: Editora Atlas, 1996
- PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. *Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 1999
- PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. *Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 2008
- SANTANA, Jair Eduardo. *Licitação e Contratação de Serviços Continuados ou Não: A Instrução Normativa 02/2008 – SLTI/MPOG*. O Pregoeiro, Junho de 2008
- SUN SERVICES. *Service Level Management*. Sun Microsystems, Inc. USA, 2002
- NEUWIEM, M. A. *Sobre o SLM (Service Level Management)*. Blog Mundo ITIL. 25 ago. 2008. Disponível em: <<http://www.mundoitil.com.br/2008/08/25/sobre-o-slm-service-level-management/>>. Acesso em 09 set. 2010
- LEWIS, L. *Service Level Management for Enterprise Networks*. Massachusetts: Artechhouse, 1999 <http://www.amazon.com/Service-Level-Management-Enterprise-Networks/dp/1580530168#reader_1580530168> Acesso em 23 set 2010
- SOUZA. S. M., *Acordo de Nível de Serviços: Um estudo do Processo de Contratação sob o enfoque da aprendizagem organizacional*. Universidade Católica de Brasília, Brasília: 2007

ANEXO

Quadro 5: Indicador de desempenho 01 do contrato de CFTV

Indicador de desempenho	
#01: Cumprimento dos Marcos do Projeto dentro do prazo	
<i>Item</i>	<i>Descrição</i>
Finalidade	Avaliar a realização do fornecimento e dos serviços associados conforme os prazos contratuais
Meta a cumprir	100 % do cumprimento dos Marcos do Projeto dentro do prazo
Instrumento de medição	Acompanhamento gerencial, junto à CONTRATADA, da data de término real dos serviços relacionados a cada Marco do Projeto
Forma de acompanhamento	Medição do fornecimento e dos serviços realizados, mediante emissão dos respectivos documentos de aceite de cumprimento dos Marcos (somente será considerado Marco realizado se o serviço for aprovado pela CONTRATANTE).
Periodicidade	De acordo com os períodos correspondentes a cada Marco do Projeto
Mecanismo de cálculo	Diferença, em número de dias corridos, entre a data real de término e a data programada para cada Marco do Projeto. $X = (\text{data real de término do Marco}) - (\text{data programada para o Marco})$
Início da vigência	A partir da assinatura do Contrato
Faixas de ajuste no pagamento (Y1)	. Se X menor ou igual a zero, Y1 = 1,00 . Se X entre 01 e 03, Y1= 0,95 . Se X entre 04 e 06, Y1= 0,90 . Se X entre 07 e 09, Y1= 0,85 . Se X entre 10 e 12, Y1= 0,80 . Se X maior que 12: decréscimo de 0,01 a cada dia corrido, partindo de Y1=0,80
Observações	A CONTRATADA fica isenta dos descontos no pagamento previstos neste indicador caso as datas definidas para os Marcos do Projeto não sejam cumpridas devido a algum fator que não seja de sua responsabilidade.

Fonte: Edital 185/2009

Quadro 6: Indicadores do contrato de Infraestrutura de rede

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Valor do indicador	Pontos
01	Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	Total de solicitações resolvidas no prazo / Total de solicitações recebidas	Maior ou igual a 90%	0
			De 70% a 90%	1,5
			Menor que 70%	3
02	Disponibilidade do serviço	Total de horas com a infraestrutura de TIC indisponível / total de horas	Maior ou igual a 99,9%	0
			De 99,4% a 99,9%	2
			Menor que 99,4%	4
03	Índice de reclamações de atendimento	Total de reclamações de atendimento / Total de atendimentos realizados	Menor ou igual a 5%	0
			De 5% a 15%	1
			Maior que 15%	3

Fonte: Edital 161/2009

Quadro 7: Indicador de desempenho 01 do contrato de Service Desk

<i>Indicador 2 – M2</i>	
Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações resolvidas no prazo especificado
Meta a cumprir	90% das solicitações devem ser resolvidas
Instrumento de medição	Software de gerenciamento de chamados
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X2 = \text{Total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	Se X2 entre 1 e 0,90 (inclusive), M2 = 1 Se X2 entre 0,90 e 0,85 (inclusive), M2 = 0,9 Se X2 entre 0,85 e 0,80 (inclusive), M2 = 0,8 Se X2 entre 0,80 e 0,75 (inclusive), M2 = 0,7 Se X2 entre 0,75 e 0,70 (inclusive), M2 = 0,6 Se X2 abaixo de 0,70, M2 = 0,5
Sanções	Se X1 abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste (Cláusula Décima Primeira, II, a) e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Esse indicador é cumulativo com os indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11.

Fonte: Edital 215/2009

Quadro 8: Indicador de desempenho 04 dos contratos de reprografia e impressão (1) e (2)

Indicador	
04: Indisponibilidade dos sistemas	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o cumprimento dos níveis de serviços para a disponibilidade dos sistemas.
Meta a cumprir	90% das OS corretivas fechadas no prazo
Instrumento de medição	Software de abertura / fechamento de chamados
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	Somatório de disponibilidade dos sistemas críticos / 7 (Número de sistemas críticos) = X4
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M4)	Se X4 entre 0,90 e 1, M4 = 1 Se X4 entre 0,85 e 0,89, M4 = 0,9 Se X4 entre 0,80 e 0,84, M4 = 0,8 Se X4 entre 0,75 e 0,79, M4 = 0,7 Se X4 entre 0,70 e 0,74, M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 0,70, M4 = 0,5
Sanções	Se X4 abaixo de 0,75 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste (Cláusula Décima Terceira, II, a) e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Cumulativo com os indicadores 1, 2, 3 e 5.

Fonte: Edital 266/2009

Quadro 9: Indicador 05 do contrato de Service Desk

<i>Indicador 5 – M5</i>	
Tempo Médio de Espera para atendimento Telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo médio de espera quando usuários requisitam informações via atendimento telefônico
Meta a cumprir	35 segundos (Após a mensagem da URA)
Instrumento de medição	Através do software de monitoramento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	X5 = Tempo médio das ligações em fila de espera excluindo a mensagem inicial da URA até o momento que o operador atendeu a mensagem.
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M5)	Se X5 abaixo ou igual a 35 segundos, M6 = 1 Se X5 entre 35 e 45 segundos (inclusive), M6 = 0,9 Se X5 entre 45 e 55 segundos (inclusive), M6 = 0,8 Se X5 entre 55 e 65 segundos (inclusive), M6 = 0,7 Se X5 entre 65 e 75 segundos (inclusive), M6 = 0,6 Se X5 acima de 75 segundos, M6 = 0,5
Sanções	Se X5 acima de 40 segundos por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste (Cláusula Décima Primeira, II, a) e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	O tempo de mensagem da URA (de aproximadamente 10 segundos) não será incluído no tempo de espera. Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10 e 11.

Fonte: Edital 215/2009

Quadro 10: Indicador 06 do contrato de Service Desk

<i>Indicador 6 – M6</i>	
Taxa de abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a taxa de abandono de usuários que requisitam informações via atendimento telefônico
Meta a cumprir	5%
Instrumento de medição	Através do software de monitoramento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X6 = \text{Quantidade de ligações que abandonaram o chamado após ficar na fila de espera} / \text{Total de chamados}$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M6)	Se X6 abaixo ou igual a 5%, M8 = 1 Se X6 entre 5 e 8% (inclusive), M8 = 0,9 Se X6 entre 8 e 10% (inclusive), M8 = 0,8 Se X6 entre 10 e 12% (inclusive), M8 = 0,7 Se X6 entre 12 e 15% (inclusive), M8 = 0,6 Se X6 acima de 15%, M8 = 0,5
Sanções	Se X6 acima de 10% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste (Cláusula Décima Primeira, II, a) e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Será considerado abandono quando o chamado for abandonado depois de decorrido o tempo de 35 segundos após a mensagem da URA. Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10 e 11.

Fonte: Edital 215/2009

Quadro 11: Indicador 11 do contrato de Service Desk

<i>Indicador 11 – M11</i>	
Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a satisfação do usuário com os serviços prestados pela CONTRATADA.
Meta a cumprir	80%
Instrumento de medição	Software de gerenciamento de chamados
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X11 = \frac{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom}}{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}}$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M11)	Se X11 acima ou igual a 80%, M3 = 1 Se X11 entre 80 e 75% (inclusive), M3 = 0,9 Se X11 entre 75 e 70% (inclusive), M3 = 0,8 Se X11 entre 70 e 65% (inclusive), M3 = 0,7 Se X11 entre 65 e 60% (inclusive), M3 = 0,6 Se X11 abaixo de 60%, M3 = 0,5
Sanções	Se X11 acima de 70% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste (Cláusula Décima Primeira, II, a) e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10.

Fonte: Edital 215/2009

Quadro 12: Tabela de dedução de pontos do índice de desempenho do fornecedor (IDF) no contrato de link de dados

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Valor do indicador	Pontos
01	Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme prazos da tabela do item 9.2)	Total de solicitações resolvidas no prazo / Total de solicitações recebidas	Maior ou igual a 90%	0
			De 70% a 90%	1,5
			Menor que 70%	3
02	Indisponibilidade do serviço (Parâmetros de 8 e 9 da tabela do item 9.1)	Total de horas com o circuito de dados indisponível / total de horas	Maior ou igual a 99,99%	0
			De 99,9% a 99,99%	2
			Menor que 99,9%	4
03	Indisponibilidade do Portal Web de Gerenciamento (Parâmetro 10 da tabela do item 9.1)	Total de horas com o Portal Web indisponível / total de horas	Maior ou igual a 99,95%	0
			De 99,9% a 99,95%	2
			Menor que 99,9%	4
04	Parâmetros de desempenho (Parâmetros de 1 a 7 da tabela do item 9.1)	Somatório dos pesos dos parâmetros que apresentaram ocorrências fora do limite especificado no mês	Menor ou igual a 2	0
			De 3 a 6	2
			Maior que 6	4

Fonte: Edital 152/2009

Quadro 13: Quadro de apuração do fator de desempenho do fornecedor (FD) do contrato de Link de Dados

#	IDF	FD	Ação complementar
1	$IDF \geq 9,0$	100%	- Advertência formal quando IDF for inferior a 10 - A partir da segunda advertência consecutiva, aplicação do FD do item 2 (90%)
2	$7,0 \leq IDF < 9,0$	90%	---
3	$5,0 \leq IDF < 7,0$	80%	---
4	$3,0 \leq IDF < 5,0$	70%	---
5	$IDF < 3,0$	60%	- Sanções Administrativas / Penalidades previstas no contrato a partir da segunda aplicação consecutiva deste FD

Fonte: Edital 152/2009

Quadro 14: Quadro de criticidade do contrato de Link de Voz

Atividades	Ocorrências	Fator de Criticidade
1. Atraso na prestação de informações e esclarecimentos solicitados pela Contratada superior a 48 (quarenta e oito) horas.		F3
2. Quebra do sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas através dos recursos disponibilizados pela Contratada.		F3
3. Interrupção da prestação do serviço. (a cada 30 min.)		F3
4. Não atendimento do telefone cujo número foi fornecido pela Contratada para registro das reclamações.		F2
5. Cobrança por serviços não prestados.		F1
6. O não envio das informações de tráfego em meio eletrônico, a contar da data de assinatura do contrato pela CONTRATANTE, para a Coordenação da CAMG.		F1
7. Envio das informações de tráfego contendo erros de cálculos.		F2
8. Não atendimento às reclamações dentro dos prazos estipulados pela a ANATEL		F3
9. Não atendimento aos prazos para solicitação de manutenção e reparo – (conforme o Anexo I)		F3

Fonte: Edital 141/2009

Quadro 15: Indicador 02 do contrato de Circuito Fechado de Televisão (CFTV)

Indicador de desempenho	
#02: Realização da manutenção preventiva programada	
<i>Item</i>	<i>Descrição</i>
Finalidade	Avaliar a realização efetiva dos serviços de manutenção preventiva programados para os sistemas
Meta a cumprir	95 %
Instrumento de medição	Por roteiros de inspeção (<i>check-lists</i>) predeterminados, elaborados pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE antes do início dos serviços de manutenção preventiva.
Forma de acompanhamento	Medição dos serviços realizados a partir de roteiros de inspeção (<i>check-lists</i>) predeterminados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$X = (\text{número de manutenções realizadas}) / (\text{número de manutenções previstas})$
Início da vigência	Início da prestação de serviços de manutenção preventiva
Faixas de ajuste no pagamento (Y2)	<ul style="list-style-type: none"> . Se X entre 0,95 e 1,00, Y2= 1,00 . Se X entre 0,90 e 0,94, Y2= 0,90 . Se X entre 0,80 e 0,89, Y2= 0,80 . Se X entre 0,70 e 0,79, Y2= 0,70 . Se X entre 0,60 e 0,69, Y2= 0,60 . Se X entre 0,50 e 0,59, Y2= 0,50
Sanção	Caso sejam constatadas ocorrências de X abaixo de 0,70 por 3 (três) meses consecutivos, a Contratante poderá rescindir o contrato.

Fonte: Edital 185/2009