

## ANEXO XI

### MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

O presente Acordo de Nível de Serviço estabelece os prazos e critérios de desempenho mínimos para a prestação dos serviços objeto do Credenciamento nº 001/2026, aplicáveis a todas as Ordens de Serviço emitidas.

#### Prazos Gerais

Atividade	Prazo Máximo	Consequência
Manifestação de aceite/recusa após convocação	05 dias úteis	Redistribuição automática
Início da execução após emissão da Ordem de Serviço	10 dias úteis	Notificação + redistribuição
Assinatura do Termo de Credenciamento após homologação	10 dias corridos	Perda da homologação
Apresentação de certidões na convocação (item 6.2)	05 dias úteis	Suspensão até regularização
Atendimento a solicitação de correção/complementação	10 dias úteis	Glosa + registro no histórico
Justificativa técnica em caso de glosa (item 16.2)	20 dias corridos	Manutenção da glosa

#### Prazos de Execução por Faixa de Complexidade

Tipo de Serviço	Projeto Básico	Projeto Executivo	Projeto Completo
Projetos simples (FC = 1,0) – área até 500m <sup>2</sup>	30 dias corridos	45 dias corridos	60 dias corridos
Projetos médios (FC = 1,1 a 1,3) – 501 a 1.500m <sup>2</sup>	45 dias corridos	60 dias corridos	90 dias corridos
Projetos complexos (FC = 1,4 a 1,6) – acima de 1.500m <sup>2</sup>	60 dias corridos	90 dias corridos	120 dias corridos
Laudos técnicos e vistorias	15 dias corridos	N/A	N/A
Levantamento topográfico	20 dias corridos	30 dias corridos	N/A
Consultoria e apoio técnico	Conforme OS	Conforme OS	N/A
Fiscalização de obras	Vigência da obra	N/A	N/A

#### Indicadores de Desempenho

Indicador	Meta Mínima	Nível Crítico	Periodicidade
Taxa de cumprimento de prazos	≥ 90%	< 75%	Semestral
Taxa de conformidade técnica (entregas sem glosa)	≥ 85%	< 70%	Semestral
Taxa de aceite de demandas	≥ 70%	< 50%	Semestral
Índice de satisfação da Unidade demandante	≥ 7,0 (de 0 a 10)	< 5,0	Semestral
Tempo médio de resposta a solicitações de correção	≤ 5 dias úteis	> 15 dias úteis	Por OS

*Nota: A credenciada que atingir o nível crítico em qualquer indicador será notificada para apresentar plano de ação corretiva (item 9.13 proposto). A persistência por dois períodos consecutivos configura hipótese de desc credenciamento.*