



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

ANEXO I-D - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

Este anexo fornece as diretrizes para o Acordo de Nível de Serviço – ANS, que será instrumento integrante do Contrato. A seguir, serão explicitados: o objetivo do ANS; a operacionalização da avaliação mensal; os critérios para avaliação e pagamento; e as recomendações de prazos e metas para execução do serviço.

2. OBJETIVO

O objetivo deste ANS é, em primeiro lugar, fomentar a cultura de avaliação da qualidade das prestações de serviços que são contratadas pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro. É essencial que o Estado avalie os serviços por critérios de qualidade claros e coerentes com o objeto licitado, conforme as descrições no Termo de Referência.

Portanto, trata-se do instrumento pelo qual os fiscais e gestores de contrato verificarão em qual nível de qualidade os serviços de estão sendo prestados e terão a possibilidade de determinar o pagamento em conformidade com a qualidade apresentada.

3. OPERACIONALIZAÇÃO

Para fins de faturamento, o resultado da avaliação se dará analisando o cumprimento das OS's. Recomenda-se que o FISCAL DO CONTRATO, mediante colaboração dos profissionais da SUPACI e SUGEPI/SUBGAP caracterizados como usuários do serviço, fiquem responsáveis por aprovar os relatórios emitidos pela CONTRATADA, que serão utilizados para aferir a qualidade da execução do objeto.

Para fins de permitir o ajuste operacional entre CONTRATANTE e CONTRATADA, bem como ambientação do serviço requerido, recomenda-se que no primeiro mês seja estabelecida meta de produtividade menor que nos meses seguintes. Contudo, a aplicação da avaliação já é obrigatória com o cumprimento da primeira OS do contrato.

4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E PAGAMENTO



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

4.1. O serviço será avaliado como integralmente concluído somente após a realização de todos os serviços contratados inclusos nos respectivos lotes, pela CONTRATADA.

4.1.1 Para os imóveis em que houver inviabilidade de execução integral de todos os serviços necessários, o caso também será avaliado pelo setor técnico e concluído mediante parecer técnico conclusivo aprovado pela CONTRATANTE.

4.2. Os serviços que poderão ser aplicados a cada imóvel, dependendo do caso, são:

4.2.1 **A. Análise Preliminar:** Consiste no levantamento e mapeamento das áreas, com verificação e classificação dos documentos relacionados existentes, bem como posterior consolidação das informações coletadas, visando a definição de áreas prioritárias. Deverá contemplar:

- a) Realização de vistoria in loco;
- b) Investigação documental;
- c) Georeferenciamento das áreas.

B. Diagnóstico: Organização das informações coletadas na etapa anterior, com análise técnica dos documentos e dados obtidos, resultando em relatório multidisciplinar.

4.2.2 - Estudos de Viabilidade Vocacional dos Imóveis:

Concluído o diagnóstico, serão realizados estudos para identificar as possibilidades de destinação e/ou melhor aproveitamento.

Dentre as possibilidades previstas de propositura, estariam contempladas:

- Concessões e/ou Permissões de Uso;
- Medidas voltadas à regularização da Ocupação;
- Medidas voltadas a Desocupação;
- Exploração Comercial;
- Estruturação de Parcerias Público Privada - PPP's;
- Estruturação de Fundos Imobiliários.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

4.2.3 – Regularização Fundiária:

Após a conclusão do estudo preliminar e diagnóstico, atrelado a vocação dos imóveis, com as irregularidades identificadas pertinentes à situação fundiária, poderão ser adotadas as ações necessárias para regularização das áreas. Para tanto, poderão ser realizadas as seguintes ações:

- Promoção de regularização dominial – transferência de Propriedade;
- Projeto de Retificação e Memorial Descritivo;
- Projeto de Destaque e Memorial Descritivo;
- Projeto de Unificação e Memorial Descritivo;
- Estudo e Levantamento de Confrontantes;
- Requerimento e Acompanhamento junto ao Cartório de registro de Imóveis e Demais Órgãos Competentes.

4.2.4 - Laudos de Avaliação Imobiliária: Realização de avaliação dos imóveis identificados com valor defasado na base de dados, ou ainda, com potencial de utilização distinta da atual, que precisam ser valorados para tomada de decisão.

4.2.5 - Estudos de Impacto: Relatórios realizados após a finalização dos diagnósticos e estudos vocacionais que visam demonstrar os benefícios, ganhos e economias possíveis, de acordo com as características e melhor aproveitamento sugerido a cada uma das áreas analisadas.

4.2.6 – Ações de Governança:

As medidas adotadas na fase de Governança se referem a ações transversais, durante a execução do contrato, de maneira independente das fases anteriores.

As Ações de Governança contemplam as seguintes fases:

F. Saneamento de Dados:

A.1: Apoio técnico na definição dos requisitos e estruturação para acervo digital e automatizada;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

A.2: Operacionalização da digitalização e organização do acervo existente e novos dados coletados.

G. Gestão Patrimonial: Apoio técnico na elaboração dos requisitos, metodologia e indicadores que fortaleçam a gestão ativa.

H. Dados e Informações Patrimoniais: Apoio técnico na definição estratégica dos dados sensíveis e públicos para transparência ativa, portal e dados abertos.

I. Avaliação de Resultado Potencial: elaboração de um estudo com a avaliação dos impactos potenciais em decorrência das intervenções a serem implementadas sobre a gestão patrimonial.

4.3. A avaliação será feita, inicialmente, mediante Relatório emitido pela Contratada, a fim de verificar:

- a) Correspondência entre os imóveis priorizados pela CONTRATANTE e a ordem de serviço encaminhada;
- b) Quantidade, tipos de serviços executados e tempo de execução, por imóvel;
- c) Se todos os serviços que requerem prévia autorização da CONTRATANTE foram executados com a devida autorização assinada;
- d) A produtividade por Ordem de Serviço ou com casos encerrados por improcedência da regularização (imóveis comprovadamente não estaduais), compatibilizando-a com o cronograma físico-financeiro que será recomendado no Anexo C do Termo de Referência, como forma de acompanhar e reportar à CONTRATADA sobre a execução integral do objeto no prazo previsto para o contrato.

4.4. Posteriormente, a avaliação será feita de forma detalhada, mediante análise do parecer técnico conclusivo de cada imóvel, bem como de sua respectiva juntada de documentos comprobatórios, para fins de:

- a) Verificação da existência de documentos encaminhados pela CONTRATADA para comprovar o que consta no parecer técnico conclusivo;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

b) Encaminhamento para a equipe da CONTRATANTE incluir as informações e documentos no SISPAT e em seu arquivo digital, no que couber.

4.5. A ocorrência de desvios de conformidade ou de não atendimento às especificações constantes no TR implicará em não aceite e não pagamento pelo serviço executado, considerando análise de cada tipo de serviço por imóvel, até que sejam aplicadas as devidas medidas corretivas.

4.6. Em consonância com os padrões de qualidade do serviço executado e os quantitativos necessários para o cumprimento do prazo contratual, embora o valor incida sobre o tipo de serviço executado, será considerado o imóvel regularizado ou o caso encerrado por improcedência de regularização, para fins de pagamento.

4.6.1 A realização de todos os serviços necessários à conclusão do caso de regularização de titularidade do imóvel constitui critério de qualidade também para fins de avaliação.

4.6.2 A divisão do objeto em tipos de serviços se dá em razão da impossibilidade de se determinar previamente quais serviços serão necessários, uma vez que cada imóvel apresenta suas especificidades e pode demandar todos ou apenas parte dos serviços listados no item 4.2.

4.6.3 A CONTRATADA não deverá executar parcialmente o objeto, ou seja, apenas um ou alguns dos serviços necessários ao caso de regularização de cada imóvel.

4.6.4 Para os casos em que, ao longo do Contrato, haja execução parcial do objeto, conforme definido no item 4.6.3, por motivos que venham a tornar inviável sua execução integral, a CONTRATADA deverá elaborar parecer técnico conclusivo de encerramento do caso, para cada imóvel em que essa situação incidir, e encaminhá-lo para avaliação e aceite pela CONTRATANTE.

4.6.5 Em acordo com o item 4.6.4, o parecer técnico conclusivo deverá conter, adicionalmente ao modelo empregado pela CONTRATADA, minimamente:

- a) listagem e detalhamento dos serviços executados, contendo seus respectivos resultados;
- b) listagem de todos os serviços não executados, com justificativa de dispensa ou de inviabilidade de execução para cada um deles; e



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Subsecretaria de Gestão Administrativa e Patrimonial

c) documentação comprobatória, quando houver, dos motivos de dispensa ou de inviabilidade de execução.

4.6.6 A CONTRATADA somente receberá o valor integral após executados todos os serviços necessários por imóvel.

4.6.6.1 Nos casos em que o imóvel dispensar algum serviço específico, será descontado da Ordem de Serviço o valor unitário deste, considerando que o Anexo A fixa os valores unitários por serviço contratado.

4.6.7 Para os casos em que a CONTRATADA não conseguir realizar todos os serviços necessários constantes da OS específica, desprovida de causas legais de exclusão de responsabilidade pelo inadimplemento contratual, serão pagos 70% (setenta por cento) dos valores unitários equivalentes aos serviços executados na OS avaliada, e, os outros 30% (trinta por cento), serão pagos na OS subsequente, em que for aprovada pela CONTRATANTE, o parecer técnico conclusivo de encerramento do caso.

4.6.8 No caso da produtividade por OS ficar inferior a 70% do total da ordem emanada, durante a execução de 3 Ordens de Serviços sequenciais, a Contratada poderá ficar sujeita a pena de multa na forma da Lei.

4.7. Adota-se como recomendação o cronograma físico-financeiro do Anexo C, com base nos percentuais estimados para a execução do objeto dentro do prazo contratual, o que constitui base para os cálculos de pagamento descritos.