



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

ANEXO A

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

1. Será adotado, na vigência do contrato, “Acordo de Nível de Serviço – ANS” disciplinado na Resolução SEPLAG nº843, de 28 de dezembro de 2012, no qual se encontram estabelecidos critérios de aferição de resultados por meio indicadores básicos, os quais serão devidamente acompanhados pela fiscalização do contrato visando garantir a qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento.

1.1 Os indicadores eleitos refletem fatores que estão sob controle da Contratante no acompanhamento da execução do contrato e são essencialmente relevantes para a obtenção de resultados positivos dos serviços.

1.2 A fiscalização do Contrato acompanhará o desempenho da CONTRATADA por meio desses indicadores, utilizando planilhas de controle e realizando verificação dos serviços.

1.3 A fiscalização transmitirá à CONTRATADA o resultado da avaliação dos lotes dos indicadores, para que a empresa prestadora dos serviços possa emitir a respectiva fatura de cobrança dos serviços.

1.4 Dos Indicadores:

1.4.1 Execução dos serviços com a qualidade especificada deste Termo de Referência

a) Finalidade: garantir qualidade dos serviços executados;

b) Meta a cumprir: identificação das anomalias nas edificações públicas da SECC, por meio da elaboração de laudos técnicos;



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

c) Instrumento da medição: ocorrências oriundas da má execução direta de ações realizadas pelo vistoriador, relatadas por fiscais de contrato, descrevendo a execução de laudos de baixa qualidade.

d) Forma de acompanhamento: análise dos laudos preliminar e definitivo;

e) Mecanismo de Cálculo: O preço fixado em contrato corresponde à realização dos serviços com um padrão de qualidade sem falhas. Reclamações de fiscais de contrato, devidamente fundamentadas e efetivamente confirmadas pela administração ou falhas de execução identificadas pela Contratante e não resolvidas, serão consideradas não conformidades. Entende-se que o fator 1 é equivalente a condição integral de atendimento em conformidade com o desejado, sendo, portanto, associado a 100%.

O fator a ser atribuído ao serviço levará em consideração o resultado da ponderação entre os temas fins, presentes nas tabelas do item 12.5, terão como medição, cada lote individualmente e deverá seguir o seguinte critério:

1.4.2 Pontualidade e qualidade da execução do serviço

a) Finalidade: garantir entrega dos laudos junto a prefeitura municipal.

b) Meta a cumprir: 100% dos laudos entregues e registrados perfeitamente.

c) Instrumento de medição: Atesto de realização de serviço.

d) Forma de acompanhamento: Verificação pela fiscalização das datas de entrega dos laudos, avaliação da equipe técnica da SUPREST.

e) Mecanismo de Cálculo: Entende-se que o fator 1 é equivalente a condição integral de atendimento em conformidade com o desejado, sendo, portanto, associado a 100%.

O fator a ser atribuído ao serviço levará em consideração o resultado da ponderação entre os temas fins, presentes nas tabelas do item 12.5, terão como medição, cada lote individualmente e deverá seguir o seguinte critério:

1.4.3 Documentação Legal (aferição e controle)

1.4.3.1 A aferição e o controle da documentação legal exigida, devendo esta ser apresentada na integralidade a fim de garantir a regularidade quanto aos encargos fiscais, sociais e demais exigências legais por parte da Contratada.



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

- a) Finalidade: comprovar a regularidade da Contratada quanto as exigências legais.
- b) Meta a cumprir: 100% da documentação exigida, dentro da validade, entregue aos fiscais para pagamento no prazo de 7 dias úteis após solicitação.
- c) Instrumentos de medição: data da entrega da documentação pertinente aos fiscais por meio eletrônico, respeitando horário de expediente da SUPREST.
- d) Forma de acompanhamento: Atesto pelos fiscais de contrato.

e) Mecanismo de Cálculo: Entende-se que o fator 1 é equivalente a condição integral de atendimento em conformidade com o desejado, sendo, portanto, associado a 100%.

O fator a ser atribuído ao serviço levará em consideração o resultado da ponderação entre os temas fins, presentes nas tabelas do item 12.5, terão como medição, cada lote individualmente e deverá seguir o seguinte critério:

1.5 Tabela Geral de Avaliação

Nº	INDICADOR	META	CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO	PESO
1	Execução dos serviços com a qualidade especificada deste Termo de Referência	100%	Se $\geq 94\%$ = 1 Se $< 94\%$ e $> 85\%$ = 0,7 Se $< 85\%$ = 0	40%
2	Pontualidade e qualidade da execução do serviço	100%	Se $\geq 94\%$ = 1 Se $< 94\%$ e $> 85\%$ = 0,7 Se $< 85\%$ = 0	40%
3	Documentação Legal (aferição e controle)	100%	Se $\geq 94\%$ = 1 Se $< 94\%$ e $> 85\%$ = 0,7 Se $< 85\%$ = 0	20%

Pontuação	Penalização
$> 0,9$ (inclusive)	-
$>0,8$ e $<0,9$	Notificação técnica
$>0,75$ e $<0,79$	Notificação oficial



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

Penalizações	Ajuste no pagamento
01 Notificação Técnica	Desconto de 0,5% sobre o valor total da fatura mensal
01 Notificação Oficial	Desconto de 1% sobre o valor total da fatura mensal

1.6 Efeitos do não atendimento das metas estabelecidas

1.6.1 Das justificantes legais para as não conformidades

Não obstante a obrigatoriedade da observância do presente Acordo de Nível de Serviço, a Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.