



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

ANEXO D

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

Este anexo fornece as diretrizes para o Acordo de Níveis 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 REGULARIZAÇÃO DE TITULARIDADE DOS IMÓVEIS ESTADUAIS 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 de forma MENSAL. Recomenda-se que o FISCAL DO CONTRATO, mediante colaboração dos profissionais da SUBGAP caracterizados como usuários do serviço, fique responsável 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 fim do primeiro ciclo mensal do contrato.

4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E PAGAMENTO

4.1. O serviço será avaliado como integralmente concluído somente após a realização de todos os serviços necessários à regularização do imóvel e encerramento do caso, pela CONTRATADA, mediante aquisição de respectiva certidão de matrícula em nome do ERJ ou mediante parecer técnico conclusivo de que o imóvel não pertence ao ERJ.



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

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

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

a) Grupo 1 – Análise do Imóvel:

- **Levantamento e análise documental** – para fins de conhecimento de toda a documentação disponível, do entendimento da situação registral do imóvel, das necessidades de informações complementares e das medidas a serem adotadas para a regularização do imóvel.
- **Aquisição de documentação cartorária** – para fins de complementação do serviço de análise, podem ser necessárias solicitações de documentos e informações e/ou comparecimento a cartórios.
- **Aquisição de documentação urbanística, de engenharia e de arquitetura** - para fins de complementação do serviço de análise, podem ser necessárias solicitações de documentos e informações e/ou comparecimento em Prefeituras e/ou órgãos municipais de arquitetura, urbanismo e engenharia ou outros correlatos.
- **Aquisição de documentação histórica e de arquivo** – para fins de complementação do serviço de análise, podem ser necessárias pesquisas de documentos e informações e/ou comparecimento em órgãos e centros de documentação e memória, de história e geografia, de cartografia, de registros imóveis da União e correlatos, incluindo arquivos estaduais e municipais, o Arquivo Nacional, a Biblioteca Nacional, institutos histórico-geográficos, bem como os órgão e entidades da esfera federal responsáveis pela gestão do patrimônio imóvel, dentre outros.

b) Grupo 2 – Elaboração de Documentação Técnica:

- **Elaboração de plantas** – para fins de complementação dos serviços descritos no Grupo 1, principalmente no que se refere a aquisição de documentação junto a Cartórios e Prefeituras, pode ser necessária a elaboração de plantas para identificar, caracterizar, delimitar e localizar o imóvel objeto de regularização.
- **Elaboração Memorial Descritivo** – para fins de complementação do serviço de elaboração de plantas ou de complementação da caracterização e descrição do imóvel com base em plantas já existentes no acervo da SUBGAP.

c) Grupo 3 – Registro do Imóvel ou Improcedência do Caso:

- **Solicitação de registro do imóvel** – em continuidade aos serviços descritos no Grupo 1, compreende a juntada de documentação comprobatória, a elaboração de parecer técnico conclusivo e a solicitação ao cartório competente para registro do imóvel em nome do ERJ, com a aquisição da respectiva certidão de matrícula, incluindo todas as atividades de



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

cumprimento de diligências cartorárias, em caso de a solicitação de registro ocorrer em exigência.

- **Solicitação de retificações em registro de imóvel** – em continuidade aos serviços descritos no Grupo 1, compreende a juntada de documentação comprobatória, a elaboração de parecer técnico conclusivo e a solicitação ao cartório competente para retificar registro já existente em nome do ERJ (averbações, prenotações, novos registros etc.), incluindo todas as atividades de cumprimento de diligências cartorárias, em caso de a solicitação de registro ocorrer em exigência).
- **Análise conclusiva de improcedência do caso** – compreende a juntada de documentação comprobatória de que o imóvel não é estadual, a elaboração de parecer técnico conclusivo e a aquisição da certidão de matrícula em nome de seu proprietário. Também estão incluídos nesse caso, para fins de execução do serviço, os imóveis que estiverem equivocadamente registrados em nome do ERJ.

4.2.1. Todos os serviços abrangem as atividades de despachante imobiliário, no que couber.

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 regularização dos imóveis definida pela CONTRATADA;
- 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; e
- d) A produtividade mensal de imóveis regularizados ou com casos encerrados por improcedência da regularização (imóveis comprovadamente não estaduais), compatibilizando-a com o cronograma físico-financeiro que será recomendado no item 5 do presente ANS, 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;
- b) Encaminhamento para a equipe da CONTRATANTE incluir as informações e documentos no SISPAT e em seu arquivo físico, no que couber.



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

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
- 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, no valor definido para cada serviço.

4.6.7. Para os casos em que a CONTRATADA não conseguir realizar todos os serviços necessários, serão pagos 50% apenas dos valores equivalentes aos serviços executados no mês avaliado, sendo os outros 50% pagos no mês de conclusão do caso de regularização, junto com valores proporcionais aos demais serviços executados.



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

4.6.7.1. Este item constitui parâmetro de qualidade e integralidade na execução do objeto, de forma a incentivar a CONTRATADA a direcionar seus esforços igualmente, resguardadas as devidas proporções, para concluir cada tipo de serviço necessário à regularização do imóvel.

4.6.8. Para os casos em que a CONTRATADA não conseguir realizar todos os serviços necessários por motivo de inviabilidade de execução integral, serão pagos 50% dos valores equivalentes aos serviços executados no mês avaliado e os outros 50% serão pagos no mês em que for aprovado pela CONTRATANTE o parecer técnico conclusivo de encerramento do caso por motivos de inviabilidade de execução.

4.7. Adota-se como recomendação o cronograma físico-financeiro do item 5, com base nos percentuais estimados por mês para a execução do objeto dentro do prazo contratual, o que constitui base para os cálculos de pagamento descritos a seguir.

4.8. Os cálculos para pagamentos mensais adotarão como parâmetro base os seguintes critérios:

- a) Para imóveis com caso de regularização concluído: ***Soma dos valores dos tipos de serviços executados***
- b) Para imóveis não concluídos: ***Soma dos valores dos tipos de serviços executados *0,5***

5. Recomendações:

Recomenda-se que, além da qualidade mensal dos serviços, sejam também acompanhados os quantitativos dos resultados alcançados mensalmente, como forma de estabelecer metas e cumprir o prazo contratual para execução do serviço.

Nesse sentido, sugere-se que a contratada execute a conclusão do caso de regularização de titularidade na meta de 8,5% ao mês do total de imóveis objeto do contrato, em um prazo total de 11 meses. Destaca-se que no primeiro mês, em razão da ambientação da CONTRATADA e do ajuste operacional entre as partes, a meta recomendada será de 6,5%, perfazendo o total de 12 meses contratuais.

Para tanto, sugere-se o seguinte cronograma físico-financeiro:



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

Recomendação de Cronograma Físico-Financeiro			
Parcela	% do Valor Total	Prazo	Entrega
1ª Parcela	6,5%	1 mês	- Após execução de 6,5% do total de imóveis objeto da Contratação; - Após a atestação da fatura mensal emitida pela CONTRATADA.
2ª a 12ª Parcela	83,5% (8,5% ao mês)	11 meses	- Após execução de 93,5% (8,5% ao mês) do total de imóveis objeto da Contratação; - Após a atestação das faturas mensais emitidas pela CONTRATADA.
TOTAL	100%	12 meses	

Rua Pinheiro Machado, s/nº, Palácio Guanabara, Laranjeiras - Rio de Janeiro/RJ - CEP 22231-090 -
Telefone (21) 2216-3940