



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Subsecretaria Especial de Controle de Divisas

### **ANEXO III – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

A Secretaria de Estado da Casa Civil adotará Acordo de Nível de Serviços – ANS como instrumento para avaliação e controle da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

**FINALIDADE:** Garantir que a prestação dos serviços seja executada com qualidade e eficiência e, por conseguinte, esteja condizente com os requisitos discriminados no presente Termo de Referência,

**INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO:** Anotações em livro próprio; Fichas de Acompanhamento de Contrato e/ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato (ou servidor(es) por ela designado(s)).

**JUSTIFICATIVA:** A Contratada poderá apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, que deverá ser analisada pela Fiscalização do Contrato e respondida antes da aplicação da pontuação.

#### **FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:**

| ITEM DO ANS | PONTUAÇÃO | CRITÉRIOS NÃO CUMPRIDOS                                                                                       |
|-------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | 3         | Executar os serviços em até 30 (trinta) dias corridos da publicação do Contrato no Diário Oficial.            |
| 2           | 3         | Avisar com até 72 (setenta e duas) horas à Comissão de Fiscalização o planejamento e data para atendimento da |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | solicitação da CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3 | 3 | Refazer e/ou substituir no prazo de até 05 (cinco) dias úteis os serviços que estiverem em desacordo com as especificações normativas e do Termo de Referência.                                                                                                                                                      |
| 4 | 5 | A CONTRATADA será responsável pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto contratado                                                                                                                          |
| 5 | 2 | A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que prejudiquem o andamento dos serviços.                                                                                                                                                                                    |
| 6 | 5 | Exigir-se-á da CONTRATADA, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo § 1º, art. 56 da Lei n.º 8.666/93, da ordem de 5% (cinco) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória. |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7  | 5 | Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.                                                                                          |
| 8  | 3 | Os serviços deverão ser executados em conformidade com as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, em especial as contidas no art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e no Decreto Federal nº 7.746/2012, no que couber.                                                      |
| 9  | 4 | Cumprir cronograma físico e as etapas de execução dos serviços, realizando com zelo e fidelidade a prática da sua boa execução, observando as formas, as medidas, os desenhos e a melhor metodologia, não se admitindo modificações sem a prévia consulta e concordância da fiscalização, à qual se compromete, desde já, submeter-se. |
| 10 | 4 | A CONTRATADA responsabilizar-se-á pelos encargos sociais e trabalhistas relativos aos                                                                                                                                                                                                                                                  |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |   | contratos de trabalho dos empregados envolvidos na execução do contrato.                                                                                                                                                                                                            |
| 11 | 5 | Responder por quaisquer ônus, direitos ou obrigações vinculadas a Legislação Tributária, Trabalhista, Previdenciária ou Securitária e decorrentes da execução do presente termo.                                                                                                    |
| 12 | 5 | A CONTRATADA se responsabilizará pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, responsabilizando-se, ainda, por eventuais danos pessoais e materiais causados por/a terceiros.                                                                  |
| 13 | 3 | Caso a qualidade do objeto não corresponda às especificações exigidas no Edital e forem recusados, os mesmos deverão ser substituídos pela CONTRATADA no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e Edital. |
| 14 | 4 | Comunicar sempre que for iniciar uma atividade ou quando da conclusão de atividades em execução,                                                                                                                                                                                    |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |   | <p>mantendo estreita comunicação com a fiscalização.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15 | 2 | <p>Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização da Secretaria de Estado da Casa Civil.</p>                                                                                                                                              |
| 16 | 4 | <p>A CONTRATADA deverá fornecer todos os elementos necessários ao cumprimento do objeto contratual, não sendo computada qualquer falta de equipamentos, materiais ou insumos, devendo, sempre, ser reportado ao fiscal do contrato qualquer tipo de falha durante a prestação do serviço, seja ela decorrente ou não de força maior.</p> |
| 17 | 3 | <p>A CONTRATADA deverá manter atualizados todos os documentos de habilitação e licenças para funcionamento.</p>                                                                                                                                                                                                                          |
| 18 | 5 | <p>A CONTRATADA deverá apresentar, junto com as medições de serviço, todos os documentos comprobatórios da regularidade fiscal quanto aos débitos trabalhistas,</p>                                                                                                                                                                      |

|    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |   | tributários, FGTS, INSS, Receita Federal.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 19 | 3 | A CONTRATADA deverá emitir Nota Fiscal acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS de todos os empregados atuantes no contrato em questão, bem como comprovante de atendimento aos encargos de regularidade fiscal e trabalhista conforme foram exigidas quando da habilitação. |

**PERIODICIDADE:** Mensal

**INÍCIO DA MEDIÇÃO:** O Acordo de Nível de Serviço terá aplicação inicial (contagem da pontuação) imediata, isto é, assim que o contrato entrar em exercício.

**MECANISMO DE CÁLCULO:** Somatório dos pontos obtidos nas infrações.

**FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:**

De 3 a 4 pontos = recebimento de 98% do valor da fatura de serviços;

De 5 a 6 pontos = recebimento de 95% do valor da fatura de serviços;

De 7 a 8 pontos = recebimento de 92% do valor da fatura de serviços;

Acima de 8 pontos = recebimento de 90% do valor da fatura de serviços.

Abaixo temos um exemplo de cálculo

**PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS E SOMATÓRIO DE DESCONTO:**

| Mês de referência/ano | Item do ANS | Instrumento de medição | Pontuação |
|-----------------------|-------------|------------------------|-----------|
|-----------------------|-------------|------------------------|-----------|

|       |  |                                                                                                                                                                                                                                               |                                            |
|-------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
|       |  | Executar os serviços em até 30 (trinta) dias corridos da publicação do Contrato no Diário Oficial.                                                                                                                                            | 3                                          |
|       |  | Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com a Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato. | 5                                          |
| /202_ |  | Total                                                                                                                                                                                                                                         | 8 pontos<br>(recebimento de 92% da fatura) |

### DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO

**Indicar Data:** Por meio eletrônico ou pessoalmente, por meio de representante da Contratada.

### OBSERVAÇÕES:

As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste Acordo de Nível de Serviço, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;

Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato da Secretaria de Estado da Casa Civil deverá preencher este formulário para a obtenção do resultado do Acordo de Nível de Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o quinto dia útil do mês. A comunicação poderá ser feita pessoalmente ou por meio eletrônico. As ocorrências que não foram apuradas no período de referência, por qualquer que tenha sido a impossibilidade, poderão ser incluídas no período subsequente.

O Setor Financeiro da Secretaria de Estado da Casa Civil receberá da Comissão de Fiscalização o Acordo de Nível de Serviço preenchido junto com a Nota Fiscal do mês.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

Rio de Janeiro, 03 agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Lívia Pereira Vieira Fontes, Coordenadora**, em 03/08/2022, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Helena Miranda Vieira, Agente**, em 03/08/2022, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **37209340** e o código CRC **E0CC573F**.

Referência: Processo nº SEI-150001/005085/2021

SEI nº 37209340

Rua Pinheiro Machado, S/Nº, Palácio Guanabara, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22231-090  
Telefone: