



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS

**EMPRESA DE OBRAS PÚBLICAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO –
EMOP-RJ**

LICITAÇÃO POR PREGÃO ELETRÔNICO Nº 037/2022

ANEXO - XV

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS



ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - ANS

1. INTRODUÇÃO

Este anexo fornece as diretrizes para o Acordo de Níveis de Serviços - ANS, que será instrumento integrante do Contrato oriundo deste pregão eletrônico. O Acordo de Níveis de Serviços - ANS tem amparo no art. 1º da Resolução SEPLAG Nº 843, DE 28/12/2012, que disciplina a serem aplicados nas contratações.

A seguir, serão explicitados: o objetivo do ANS; os requisitos da operacionalização da avaliação mensal; a planilha para aplicação da avaliação; os módulos e critérios de avaliação; os cálculos necessários para fins de faturamento; e as recomendações para a avaliação.

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 que sejam claros e coerentes com o objeto licitado, conforme as descrições no Termo de Referência.

Em outras palavras, este ANS é o instrumento pelo qual os fiscais verificarão em qual nível de qualidade o serviço de COPEIRAGEM (COPEIRA E GARÇOM) está sendo fornecido e terão a possibilidade de determinar um pagamento justo de acordo com a qualidade apresentada.

3. OPERACIONALIZAÇÃO

Para fins de faturamento, o resultado da avaliação se dará de forma MENSAL.

Recomendamos que o FISCAL DO CONTRATO fique responsável por emitir os relatórios, mas é salutar que este receba a ajuda dos usuários do serviço, das pessoas que trabalham no órgão e que possuem uma ótima posição para contribuir com a avaliação da qualidade.

Para fins permitir o ajuste operacional entre CONTRATANTE e CONTRATADA, recomendamos que a aplicação da avaliação se inicie a partir do segundo ciclo mensal da prestação de serviços, quando ambas as partes já terão a maturidade operacional necessária para realizar a avaliação. No entanto, a avaliação passa a ser obrigatória a partir do fim do primeiro ciclo mensal do contrato.



4. PLANILHA

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS - ANS		
INDICATIVO	QUALIDADE NO GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS	
Meta a cumprir	100% do atendimento dos itens descritos no presente indicador	
Forma de aferição	Fiscalização e verificação do cumprimento dos itens selecionados	
Critério de avaliação	Pontuação conforme apuração na tabela de itens descritos abaixo	
ITENS	DESCRIÇÃO	PONTOS
01	Não realizar a cobertura em até 2 horas de funcionários faltantes, por ocorrência.	02
02	Não realizar a cobertura em 24 horas de funcionários afastados (Férias/Atestado Médico), por ocorrência.	10
03	Manter funcionário sem qualificação para execução dos serviços; por ocorrência.	06
04	Destruir ou danificar equipamentos por culpa ou dolo de seus agentes; por ocorrência.	03
05	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização, sem justificativa; por ocorrência.	07
06	Deixar de substituir empregado, de forma imediata, que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições; por empregado e por dia	06
07	Deixar de realizar controle de ponto e presença de seus funcionários; por ocorrência.	06
08	Deixar de apresentar carteira de trabalho assinada, bem como os demais documentos constantes do Contrato, por dia.	10
09	Deixar de cumprir as obrigações trabalhistas no período previsto no Contrato.	10
10	Deixar de fornecer os materiais e equipamentos no prazo e nas quantidades estabelecidas, por ocorrência.	10

RELATÓRIOS DE IMPERFEIÇÕES

RELATÓRIO MENSAL DE GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

MÊS/20.....

RELATÓRIO DE IMPERFEIÇÕES NO PERÍODO DE _____ A _____/20__			
Nº DO ITEM	DATA DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO E OBSERVAÇÃO	PONTUAÇÃO
Total			

OBS: Neste relatório deverá ser anotado o número do item definido para a ocorrência, a data da ocorrência da imperfeição, sua descrição, observação se houver e a pontuação correspondente, conforme definidos no Quadro de Indicativos da Tabela 1.



EFEITOS REMUNERATÓRIOS

TOTAL DE PONTOS OBTIDOS	FAIXA DE AJUSTE	EFEITOS REMUNERATÓRIOS
De 00 a 40 pontos	TOLERÂNCIA	Remuneração de 100% do valor da fatura
De 41 a 50 pontos	AJUSTE 1	Remuneração de 90% do valor da fatura
De 51 a 60 pontos	AJUSTE 2	Remuneração de 98% do valor da fatura
De 61 a 70 pontos	AJUSTE 3	Remuneração de 96% do valor da fatura
De 71 a 80 pontos	AJUSTE 4	Remuneração de 94% do valor da fatura
De 81 a 90 pontos	AJUSTE 5	Remuneração de 91% do valor da fatura
De 91 a 100 pontos	AJUSTE 6	Remuneração de 88% do valor da fatura
Acima de 100 pontos	AJUSTE 7	Remuneração de 85% do valor da fatura
A OCORRÊNCIA DO "AJUSTE 07" POR 03 (TRÊS) VEZES SEGUIDOS OU 4 (QUATRO) VEZES INTERCADAS EM 12 MESES, PODERÁ ENSEJAR RESCISÃO CONTRATUAL		

4.1 A aplicação dos ajustes no pagamento decorrentes do ANS não substitui nem elimina as sanções e penalidades previstas em contrato ou na Lei nº 13.303/2016 e no Regulamento de Licitações e Contratos desta EMOP.