



## ANEXO XIV - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

A COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - RIOTRILHOS adotará Acordo de Níveis de Serviços –ANS como instrumento para avaliação e controle de qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes:

**FINALIDADE:** Garantir a qualidade dos serviços prestados.

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO:** Utilização do Livro da Fiscalização para os registros individualizados de cada possível pontuação, que deverá ser preenchido tempestivamente a cada ocorrência.

**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.

**INDICADORES:** Equipe técnica devidamente qualificada para a realização dos serviços.

### PONTUAÇÃO:

<b>Crítérios</b>	<b>Pontuação</b>
<b>1- A CONTRATADA comunicou imediatamente ao CONTRATANTE quaisquer ocorrências que prejudiquem o andamento dos serviços?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>2- A CONTRATADA disponibilizou profissionais devidamente capacitados para as atividades a serem exercidas?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>3- A CONTRATADA apresentou as Anotações de Responsabilidades Técnicas (ART) relacionados aos serviços executados, conforme Item 8 do Projeto Básico?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>4- A CONTRATADA realizou as atividades de acordo com o cronograma físico-financeiro (Anexo II-A)? E em caso negativo, A CONTRATADA apresentou devida justificativa técnica, apreciada e aprovada pela FISCALIZAÇÃO?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA  
COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - RIOTRILHOS

<b>5- A CONTRATADA executou os serviços de acordo com as especificações do Projeto Básico? E em caso negativo, A CONTRATADA apresentou devida justificativa técnica, apreciada e aprovada pela FISCALIZAÇÃO?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>6- A CONTRATADA executou as correções propostas pela FISCALIZAÇÃO. E em caso negativo, A CONTRATADA apresentou devida justificativa técnica, apreciada e aprovada pela FISCALIZAÇÃO?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>7- A CONTRATADA promoveu medidas de proteção para a redução ou neutralização dos riscos ocupacionais aos seus empregados (Saúde e Segurança do Trabalho), bem como forneceu os equipamentos de proteção individuais – EPI's necessários?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>8- A CONTRATADA manteve, durante a execução dos serviços, o pessoal devidamente uniformizado, limpo, em boas condições de higiene e segurança e identificados com crachás?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>9- A CONTRADA não apresentou paralisação / atraso por motivação contratual e/ou trabalhista, junto aos seus funcionários e fornecedores?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>10- A CONTRADA não apresentou paralisação / atraso por motivação de falta de materiais e/ou aquisição de equipamentos de sua responsabilidade?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>11- A CONTRATADA manteve o Diário de Obras permanentemente atualizado?</b>	
SIM	5 pontos
NÃO	0 pontos
<b>TOTAL</b>	
<b>55 pontos</b>	



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA  
COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - RIOTRILHOS

**FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:**

<b>Avaliação</b>	<b>Pontos</b>	<b>Glosa (%)</b>
<b>ÓTIMO</b>	De 50 à 55 Pontos	0
<b>BOM</b>	De 45 à 49 Pontos	1
<b>REGULAR</b>	De 40 à 44 Pontos	2
<b>RUIM</b>	De 35 à 39 Pontos	3
<b>PÉSSIMO</b>	Abaixo de 35 Pontos	5

**PERIODICIDADE:** Mensal.

**INÍCIO DA MEDIÇÃO:** A partir do primeiro mês do início da execução dos serviços.

**MECANISMO DE CÁLCULO:** Somatório dos pontos obtidos nos atendimentos dos critérios.

**PLANILHA DE CONTROLE:**

<b>Mês de referência/ano</b>	<b>Critério</b>	<b>Anotação</b>	<b>Pontuação</b>
<b>Total:</b>			

**DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO:**

<b>Dia: XX, mês XX, ano XXXX</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Por meio eletrônico</b></li><li>• <b>Pessoalmente, por meio de representante da Contratada</b></li></ul>
----------------------------------	---

**OBSERVAÇÕES:**

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

Após o fechamento de cada medição, a Fiscalização do Contrato deverá preencher este formulário



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA  
COMPANHIA DE TRANSPORTES SOBRE TRILHOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - RIOTRILHOS

para a obtenção do resultado do Acordo de Nível de Serviço, comunicando à Contratada sobre o resultado da apuração, para que a mesma possa emitir a Nota Fiscal. Caso haja ajuste no valor de pagamento de alguma medição, a contratada deverá entregar, junto com a Nota Fiscal da mesma medição, uma carta abrindo mão da porcentagem descontada após cálculo de desconto deste ANS.

O Setor Financeiro da SETRAM-RJ receberá da Comissão de Fiscalização o ANS preenchido, junto com a Nota Fiscal da medição e a carta da empresa, abrindo mão da porcentagem descontada, caso aplicável.

As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

Elaborado por:

GUSTAVO OLIVEIRA PINTO  
Engenheiro Civil  
CREA-RJ: 2008114622  
ID: 5.115.904-0