



ANEXO VIII - 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:

Crítérios	Pontuação
1- A CONTRATADA comunicou imediatamente ao CONTRATANTE quaisquer ocorrências que prejudiquem o andamento dos serviços?	
	5 pontos
2- A CONTRATADA disponibilizou profissionais devidamente capacitados para as atividades a serem exercidas e manteve atualizados os documentos de habilitação dos profissionais?	
	1 a 5 pontos
3- A CONTRATADA apresentou as Anotações de Responsabilidades Técnicas (ART) relacionados aos serviços executados, conforme Item 3.1 do Termo de Referência?	
	1 a 5 pontos
4- A metodologia utilizada pela CONTRATADA para coleta e análise dos dados está bem descrita e é adequada ao objetivo do estudo ou projeto? O relatório apresenta análise técnica detalhada, com interpretações fundamentadas sobre os resultados obtidos?	
	1 a 5 pontos



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

5- As informações e resultados apresentados pela CONTRATADA são pertinentes ao tema abordado e contribuem para a compreensão do problema ou da solução proposta, trazendo a visão geral do status do projeto, evolução das análises e obras em andamento?	1 a 5 pontos
6- A CONTRATADA executou as correções propostas pela FISCALIZAÇÃO? E, em caso negativo, A CONTRATADA apresentou devida justificativa técnica, apreciada e aprovada pela FISCALIZAÇÃO?	1 a 5 pontos
7- A CONTRATADA manteve organizada toda a documentação relacionada ao projeto (controle das versões dos projetos executivos, relatórios de progresso, registros de reuniões e qualquer outro documento relevante para a obra) utilizando a Metodologia BIM?	1 a 5 pontos
8- A CONTRATADA manteve, durante a execução dos serviços, o pessoal devidamente uniformizado, em boas condições de higiene e segurança e identificados com crachás?	1 a 5 pontos
9- A CONTRADA não apresentou paralisação/atraso por motivação contratual e/ou trabalhista, junto aos seus funcionários e fornecedores?	1 a 5 pontos
10- A CONTRADA não apresentou paralisação/atraso por motivação de falta de materiais e/ou aquisição de equipamentos de sua responsabilidade?	1 a 5 pontos
11- A CONTRATADA aprovou as medições dos serviços realizados, seguindo as especificações contratuais e as quantidades realmente executadas?	1 a 5 pontos
12 – A CONTRATADA fez análise e aprovação dos projetos, realizando as revisões necessárias e, após nova análise, aprovou o documento técnico com a assinatura no campo “aprovado”, emitindo informe aos envolvidos?	1 a 5 pontos
13 – A CONTRATADA analisou as atualizações do planejamento executivo da obra, identificando ajustes necessários no cronograma e implementando as mudanças para garantir a execução eficiente?	1 a 5 pontos



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

14 – A CONTRATADA verificou se todas as licenças foram obtidas e mantidas atualizadas?	
	1 a 5 pontos
15 – A CONTRATADA garantiu que as ações sociais e ambientais foram tratadas de forma integrada e simultânea ao progresso das obras?	
	1 a 5 pontos
16 – A CONTRATADA acompanhou o progresso de cada fase do cronograma, destacando as datas-marco e realizando a análise de eventuais atrasos?	
	1 a 5 pontos
17 – A CONTRATADA registrou os serviços executados em desacordo com o projeto ou especificações técnicas, adotando as medidas corretivas adequadas e suspendendo os serviços se necessário?	
	1 a 5 pontos
18 – A CONTRATADA relatou modificações no contrato, incluindo a suspensão de serviços, execução de serviços não previstos, mantendo transparência com as partes envolvidas?	
	1 a 5 pontos
TOTAL	
	Somatório dos pontos

FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

Avaliação	Pontos	Glosa (%)
ÓTIMO	De 80 a 90 Pontos	0
BOM	De 70 a 79 Pontos	0
REGULAR	De 60 a 69 Pontos	1
RUIM	De 50 a 59 Pontos	3
PÉSSIMO	Abaixo de 50 Pontos	5

PERIODICIDADE:

INÍCIO DA MEDIÇÃO:

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



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

PLANILHA DE CONTROLE:

Mês de referência/ano	Critério	Anotação	Pontuação
	Avaliação da Comissão de Fiscalização do Contrato		
Total:			

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

Dia:	
-------------	--

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 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 CONTRATANTE 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.



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

Elaborado por:

Fiscal do Contrato

Recebido por:

Representante da CONTRATADA