



ANEXO III DO TERMO DE VISTORIA - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1.1. O acordo de nível de serviço visa estabelecer critérios de aferição de resultados da contratação, definindo, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento desta contratação;

1.2. A Contratada obrigará-se ao cumprimento do acordo de níveis de serviço, conforme indicadores no quadro abaixo, sujeitando-se às sanções financeiras por metas não atingidas;

Acordo de Nível de Serviço - ANS e Metodologia de Avaliação

Cumprimento de obrigações contratuais	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a Limpeza patrimonial nas dependências do Ministério da Economia.
Meta a cumprir	Obrigações contratuais estabelecidas.
Instrumento de medição	Avaliação direta do Fiscal por meio de notificação escrita.
Forma de acompanhamento	Vistoria aos contêineres.
Periodicidade	Diária.
Mecanismo de Cálculo	Soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas (Tabela 1).
Início da Vigência	Data da assinatura do contrato.
Sanções	a. Multa conforme a soma dos percentuais relativos aos graus das penalidades notificadas no mesmo mês, até o limite de 20%. b. A reincidência de multa no percentual de 20% do valor da fatura mensal na mesma vigência do contrato implicará sua rescisão, sem prejuízo de outras multas previstas no Edital, no Contrato e na Legislação.
Observações	Na notificação deverá constar o nº do item do indicador de avaliação infringido (Tabela 02) e a assinatura do supervisor da empresa.

Tabela 01

GRAU	PENALIDADE – DESCONTO SOBRE A FATURA MENSAL
------	---

01	0,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
02	0,4% por dia sobre o valor mensal do contrato
03	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
04	1,6% por dia sobre o valor mensal do contrato
05	3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato
06	4,0% por dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 02		
ITEM	DESCRIÇÃO DO INDICADOR DE AVALIAÇÃO	GRAU
01	Fornecer mão de obra que não esteja devidamente capacitada	04
02	Deixar de substituir, em até 120 horas, qualquer empregado, nos termos deste Edital	04
03	Não observância da manutenção das quantidades de contêineres necessários à adequada execução dos serviços, por dia;	06
04	Resultado ineficiente da limpeza, como, por exemplo, não retirada de todo os resíduos sólidos depositados nos contêineres;	02
05	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários, por ocorrência;	02
06	Deixar de substituir empregado com rendimento insatisfatório ou que tenha conduta incompatível com suas atribuições, por ocorrência;	03
07	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado ou determinação formal, por ocorrência;	04
08	Deixar de pagar quaisquer encargos sociais, trabalhistas e tributários;	05
09	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência;	01
10	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo Órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	02
11	Perder, durante a execução do contrato, qualquer das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;	04
12	Deixar de manter seu cadastramento e sua documentação junto ao SICAF devidamente atualizados;	04
13	Deixar de repor, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após notificação, qualquer objeto da contratante e/ou de terceiros que tenha sido danificado ou extraviado por seus empregados;	05
14	Recusar-se a responder civil e penalmente por quaisquer danos ocasionados à contratante e ao seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou de omissão da Contratada ou de quem em seu nome agir;	05
15	Deixar de atender prontamente a quaisquer exigências da contratante inerentes ao objeto do contrato;	03

16	Deixar de cumprir os horários e a periodicidade para a execução dos serviços conforme fixado pela contratante, segundo suas conveniências e conforme orientação da fiscalização do contrato;	04
17	Deixar de fornecer, mensalmente, acompanhando a nota fiscal, quaisquer dos documentos exigidos neste Edital;	02
18	Deixar de comparecer às reuniões convocadas pela Contratante;	02
19	Deixar de comunicar à Contratante, formalmente e por escrito, com, no mínimo 3 (três) meses de antecedência, contados da data limite da vigência deste Contrato, o desejo de não o prorrogar;	02
20	Deixar de apresentar ao fiscal do contrato os comprovantes solicitados;	03
21	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	04
22	Descumprir as obrigações e encargos sociais e trabalhistas, no caso de não regularização no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após notificação da contratante, e que não culmine em rescisão contratual;	02
23	Rescisão por ato unilateral da Administração, motivado por culpa da contratada;	06
24	Por dia de atraso no início da prestação do serviço;	01
25	Outras infrações contratuais	02

1.3. A Contratante deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade da prestação do serviço à qualidade exigida;

1.4. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada;

1.5. É requisito básico que a Contratada cumpra e respeite as obrigações trabalhistas conforme Lei vigente.



Documento assinado eletronicamente por **Janssen Rebouças Pereira, Administrador(a)**, em 28/11/2025, às 15:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **55934216** e o código CRC **68AF6FF3**.