



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Hospital Universitário Pedro Ernesto

ANEXO DO TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

A Universidade do Estado do Rio de Janeiro 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:

A contratação de empresa de engenharia especializada em manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de transporte vertical (elevadores e monta cargas) contempla, além dos serviços de manutenção, o fornecimento de peças, componentes e acessórios indispensáveis ao perfeito funcionamento dos equipamentos, bem como mão de obra com dedicação exclusiva de 2 eletromecânicos, para um total de 39 elevadores e monta cargas existentes, com previsão de instalação de outros 3 a curto prazo.

1 – FINALIDADE: Garantir que a prestação dos serviços seja executada com qualidade e eficiência e, por conseguinte, esteja condizente com os requisitos discriminados no Termo de Referência (Projeto Básico).

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

3 – 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.

4 – FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO:

Item do ANS	Referência na Especificação Técnica	Pontuação	Critério
1	Deixar de responder às comunicações da Fiscalização no prazo estipulado	1	A cada ocorrência em que a Contratada não responder no prazo, sem justificativa aceita pela Fiscalização.
2	Deixar de manter seus funcionários nas dependências do HUPE devidamente uniformizados e portando crachá de identificação.	1	Por número de vezes em que as exigências da Fiscalização forem descumpridas.
3	Não atender às ordens de serviços dentro do prazo ou deixar de informar sobre a impossibilidade do cumprimento da solução (Item xx do Termo de Referência).	3	Por número de vezes em que as ordens de serviços não forem cumpridas.

Item do ANS	Referência na Especificação Técnica	Pontuação	Critério
4	Deixar de cumprir os prazos informados para reposição de peças e/ou componentes nos equipamentos nos casos de manutenções preventivas e/ou corretivas ou injustificadamente.	2	Por ocorrência e por equipamento
5	Não apresentar Relatórios Mensais dentro dos prazos especificados (Item xx do Termo de Referência).	2	Por ocorrência e por mês
6	Deixar de substituir funcionários que porventura não correspondam a contento às atribuições afetas a eles ou cujas atitudes sejam consideradas inconvenientes à boa ordem e às normas disciplinares do HUPE, após entrega de notificação por escrito do Fiscal do Contrato.	2	Por número de notificações
7	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado ou por ocorrência
8	Executar serviço incompleto, paliativo, substitutivo como caráter permanente ou deixar de providenciar recomposição complementar.	2	Por equipamento e por dia
9	Fornecer informação pérvida de serviço ou substituição de material.	2	Por ocorrência
10	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	2	Por equipamento e por dia
11	Atrasar a conclusão de serviços/reparos por ausência de peças de reposição, equipamentos ou ferramentas adequadas.	2	Por equipamento e por dia
12	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência
13	Utilizar as dependências do Contratante para fins diversos do objeto do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
14	Permitir situação de crie ou possibilite causar danos físicos, lesão corporal ou consequências letais.	5	Por ocorrência e por dia
15	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia da Fiscalização.	3	Por item e por ocorrência
16	Retirar funcionário ou encarregado do serviço, durante o expediente, sem anuência prévia da Contratante.	3	Por empregado por ocorrência
17	Ausência de EPI em número suficiente e/ou condizente com a atividade.	2	Por empregado e por dia
18	Permitir que edifícios com 1 único elevador fique sem equipamento em operação por período superior a 24h, salvo se fato gerador for imprevisível	4	Por equipamento e por dia

Item do ANS	Referência na Especificação Técnica	Pontuação	Critério
19	Substituir funcionários sem comunicação à Fiscalização.	2	Por empregado
20	Paralisação de equipamentos para manutenção corretiva, programada ou não, quando fato gerador for decorrente de negligência, mora na intervenção ou não substituição de componentes. nas manutenções programadas.	3	Por equipamento e por dia
21	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e pontualidade da equipe.	1	Por ocorrência e por dia
22	Deixar de efetuar a reposição de funcionários faltosos, licenciados ou em férias, por período superior a 2 dias úteis, não atendendo ao quantitativo mínimo.	2	Por empregado e por dia
23	Deixar de manter documentação de habilitação atualizada.	1	Por item e por ocorrência
24	Deixar de cumprir prazos e horários para intervenções nos aparelhos, acordados com a fiscalização, sem justificativa.	2	Por ocorrência e por dia
25	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	2	Por ocorrência
26	Deixar de efetuar pagamento de salários, horas extras, vales-transportes, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas ou legais.	2	Por funcionário e por dia
27	Deixar de fornecer, semestralmente, uniformes para a equipe.	1	Por funcionário e por mês
28	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	1	Por ocorrência e por item
29	Deixar de entregar ou entregar com atraso documentação referente a regular atividade de conselho profissional de seus RT's	2	Por dia e por empregado
30	Deixar de entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar inconsistências ou dúvidas suscitadas durante análise de documentação exigida pelo contrato.	1	Por ocorrência e por item
31	Deixar de fornecer materiais/peças de reposição para os reparos necessários.	2	Por dia e por item
32	Deixar de cumprir periodicidade nas manutenções preventivas ou corretivas, conforme estabelecido no Anexo Rotina e Periodicidade de intervenções, conforme NBR 16.083	1	Por dia e por equipamento
33	Deixar de fornecer ferramentas em quantidade suficiente e qualidade, ou substituição de ferramentas em condições inadequadas para uso, conforme estabelecido nas Obrigações da Contratada.	1	Por dia e por ocorrência

Item do ANS	Referência na Especificação Técnica	Pontuação	Critério
34	Deixar de atender chamados emergenciais dentro do prazo estabelecido no Projeto Básico, Item 6.3, 6.4	3	Por chamado, por elevador
35	Deixar de comunicar a Fiscalização sobre paralisação de equipamentos.	3	Por ocorrência e por dia

5 – PERIODICIDADE: Mensal.

6 – INÍCIO DA MEDIÇÃO: A partir do 2º mês do início da execução dos serviços.

7 – MECANISMO DE CÁLCULO: Somatório da pontuação relativa a cada não atendimento aos critérios definidos na tabela acima.

8 – FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO:

- **De 02 a 05 pontos** = recebimento de 99% do valor da fatura do mês referente;
- **De 06 a 09 pontos** = recebimento de 98% do valor da fatura do mês referente;
- **≥ que 10 pontos** = recebimento de 95% do valor da fatura do mês referente e comunicação ao superior para análise da adoção de outras providências;

9 – PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS E SOMATÓRIO DE DESCONTO:

Em vermelho temos um exemplo de cálculo

MÊS DE REFERÊNCIA/ANO	ITEM DO ANS	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E LOCAL DE ANOTAÇÃO	PONTUAÇÃO
Abril/20xx	3	Permitir que edifícios com 1 único elevador fique sem equipamento em operação por período superior a 24h, salvo se fato gerador for imprevisível. <i>sem justificativa aceita pela Comissão de Fiscalização.</i> <i>Folha n.º 34 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário.</i>	4
	5	<i>Entrega do Relatório Mensal, previsto no XX, referente ao mês de março, no dia XX/XX/20XX, com 2 dias de atraso, sem justificativa aceita pela Fiscalização.</i> <i>Folha n.º 42 do Livro de Fiscalização ou Relatório Diário.</i>	2
Total			06 pontos (recebimento de 98% da fatura)

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

Dia: 07 de Maio de 20XX

ü Por meio eletrônico ou

ü Pessoalmente, por meio de representante da Contratada

OBSERVAÇÕES:

- a) As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;
- b) Mensalmente, após o último dia do mês, a Fiscalização do Contrato do HUPE deverá preencher este formulário para a obtenção do resultado do Acordo de Serviço, comunicando a Contratada sobre o resultado da apuração **até o segundo dia útil do mês subsequente**. A comunicação poderá ser feita pessoalmente, ou por meio eletrônico. As ocorrências pontuadas por atrasos na apresentação do Relatório Mensal serão aplicadas no período seguinte.
- c) O Setor Financeiro receberá da Comissão de Fiscalização o ANS preenchido junto com a Nota Fiscal do mês.

Josimar Pinto Leite

Fiscal do Contrato 1

ID. 443106-2

Gabriel Ricardo G. da Silva

Fiscal do Contrato 2

ID. 446169-3

Mateus Monteiro da Silva

Gestor do Contrato

ID. 443098-8

Carlos Eugenio de Almeida Pereira

Diretor do Departamento

DIHH/HUPE/UERJ

Matrícula 32130-7/ ID:2532147-1

Rio de Janeiro, 29 maio de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eugenio de Almeida Pereira, Diretor(a) de Departamento**, em 13/06/2024, às 07:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **75751815** e o código CRC **420185F3**.

Referência: Processo nº SEI-260007/008830/2024

SEI nº 75751815

Boulevard Vinte e Oito de Setembro, 77, - Bairro Vila Isabel, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20551-900
Telefone: 28688000 - <https://www.uerj.br/>