



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Diretoria de Administração Financeira

ANEXO I ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Serviços de Guarda-vidas e Manutenção de Piscina Processo nº SEI-260006/040999/2025.

Cláusula 1 – Do Objeto:

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (SLA) estabelece indicadores, metas, formas de acompanhamento, critérios de pontuação e sanções aplicáveis à execução dos serviços de guarda-vidas e de manutenção da piscina do Complexo Poliesportivo da Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ.

Cláusula 2 – Do Escopo:

2.1. O SLA aplica-se à prestação dos seguintes serviços:

- I – Disponibilização de 2 (dois) guardiões de piscina, com jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais cada, para atuação de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00, em turnos;
- II – Execução das rotinas de manutenção, limpeza e tratamento da água, conforme roteiro técnico previsto no Termo de Referência.

Cláusula 3 – Do Indicador de Qualidade:

3.1. O Indicador nº 01 – **Qualidade dos Serviços Prestados** tem por finalidade assegurar a execução adequada e contínua das atividades, garantindo a segurança dos usuários, a qualidade sanitária da água e a plena operacionalidade das instalações.

3.2. A meta contratual consiste na execução diária e contínua dos serviços, observando as rotinas técnicas e parâmetros fixados, em especial:

- I – Manutenção do pH da água entre **7,2 e 7,8**;
- II – Manutenção do cloro residual livre entre **0,8 mg/L e 3,0 mg/L**;
- III – Emissão de laudo químico mensal e laudo bacteriológico semestral, conforme normas técnicas aplicáveis.

Cláusula 4 – Dos Instrumentos de Medição:

4.1. A aferição do desempenho contratual será realizada com base em:

- I – Inspeções in loco e checklists padronizados, elaborados pelo fiscal técnico;
- II – Registros diários de operação, contendo presença de guarda-vidas, leituras físico-químicas, tempo de filtração e intervenções;
- III – Relatórios semanais e mensais, emitidos pela Contratada;
- IV – Laudo químico mensal, assinado por responsável técnico do Conselho Regional de Química (CRQ);
- V – Verificação da habilitação e aptidão dos profissionais designados.

Cláusula 5 – Da Periodicidade de Avaliação:

5.1. O acompanhamento das atividades será:

I – **Diário**, quanto à presença de profissionais e verificação de parâmetros físico-químicos;

II – **Mensal**, quanto à consolidação da pontuação e definição do percentual de pagamento.

Cláusula 6 – Do Sistema de Pontuação:

6.1. A avaliação será realizada mediante atribuição de conceitos, a saber:

- Muito Bom: 3 (três) pontos;
- Bom: 2 (dois) pontos;
- Regular: 1 (um) ponto;
- Ruim: 0 (zero) ponto.

6.2. Os itens avaliados estão organizados em módulos, com pesos distintos:

Módulo A – Equipamentos e Materiais (peso 2, máximo 18 pontos):

- A1 – Equipamentos de salvamento (boias, pranchas, kits de primeiros socorros);
- A2 – Equipamentos de proteção individual (EPIs) e uniformes;
- A3 – Materiais e produtos químicos para manutenção da piscina.

Módulo B – Técnicas e Procedimentos (peso 1,5, máximo 9 pontos):

- B1 – Técnicas de vigilância e salvamento;
- B2 – Procedimentos de limpeza e manutenção da piscina.

Módulo C – Qualidade dos Profissionais (peso 1, máximo 9 pontos):

- C1 – Qualificação e habilitação;
- C2 – Apresentação pessoal;
- C3 – Frequência e pontualidade.

6.3. A pontuação máxima possível será de 36 (trinta e seis) pontos.

Cláusula 7 – Do Percentual de Pagamento:

7.1. O pagamento mensal será condicionado à pontuação obtida, observando-se a seguinte tabela:

- De 36 a 24 pontos: 100% do valor mensal;
- 23,5 pontos: 95% do valor mensal;
- 23,0 pontos: 90% do valor mensal;
- 22,0 pontos: 85% do valor mensal;
- 21,0 pontos: 80% do valor mensal;
- 20,0 pontos: 75% do valor mensal;
- De 19 a 13 pontos: 50% do valor mensal;
- Abaixo de 13 pontos: até 25% do valor mensal.

7.2. A redução percentual não afasta a aplicação das penalidades previstas na legislação e no contrato.

Cláusula 8 – Das Sanções:

8.1. Sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, aplicam-se as seguintes multas específicas:

I – Ausência de guarda-vidas no horário de funcionamento: 5% do valor mensal por ocorrência;

II – Falta de equipamentos de salvamento em condições adequadas: 3% do valor mensal por item e por dia;

III – Não realização das atividades de manutenção química: 4% do valor mensal por ocorrência;

IV – Presença de profissional sem habilitação exigida: 4% do valor mensal por empregado e por dia;

V – Descumprimento de normas de segurança: 3% do valor mensal por ocorrência.

8.2. A aplicação de sanções observará os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e devido processo legal, assegurando-se contraditório e ampla defesa.

Cláusula 9 – Da Vigência:

9.1. O presente SLA terá início na data de assinatura do contrato e permanecerá vigente durante toda a sua execução, acompanhando eventuais prorrogações autorizadas em lei.

Cláusula 10 – Da Prevalência Normativa

10.1. Em caso de divergência entre este SLA e o Termo de Referência, prevalecerá o disposto no Termo de Referência.

10.2. As omissões serão resolvidas pela comissão designada, em conformidade com a legislação aplicável.

Tabela-Resumo do Acordo de Nível de Serviço (SLA)

Módulos e Itens Avaliados:

Módulo	Itens Avaliados	Peso	Pontuação Máxima
A – Equipamentos e Materiais	A1 – Equipamentos de salvamento (boias, pranchas, kits de primeiros socorros) A2 – EPIs e Uniformes A3 – Produtos químicos e materiais de manutenção	2	18
B – Técnicas e Procedimentos	B1 – Técnicas de vigilância e salvamento B2 – Limpeza e manutenção da piscina (controle de pH, cloro e rotinas preventivas)	1,5	9
C – Qualidade dos Profissionais	C1 – Qualificação e habilitação dos profissionais C2 – Apresentação pessoal (uniformes, identificação) C3 – Frequência e pontualidade	1	9
TOTAL	–	–	36

Percentual de Pagamento conforme Pontuação Obtida:

Pontuação Obtida	Percentual de Pagamento
36 a 24 pontos	100%
23,5 pontos	95%
23 pontos	90%
22 pontos	85%
21 pontos	80%
20 pontos	75%
19 a 13 pontos	50%
Abaixo de 13 pontos	até 25%



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Chame, Diretor(a)**, em 25/09/2025, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Renata Cardoso Maciel de Barros, Agente de Contratação**, em 25/09/2025, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril 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 **114379181** e o código CRC **33E6AA19**.

Referência: Processo nº SEI-260006/040999/2025

SEI nº 114379181

Rua São Francisco Xavier, 524, - Bairro Maracanã, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20550-900

Telefone: - <https://www.uerj.br/>