



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Subsecretaria de Administração

ANEXO I - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1. FINALIDADE

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (ANS) tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para avaliação da qualidade da prestação dos serviços de coleta, transporte e destinação final de resíduos sólidos administrativos, bem como da disponibilização de equipamentos de acondicionamento (caçambas e contêineres), permitindo à Administração monitorar o desempenho da contratada e assegurar a regularidade, eficiência e adequação ambiental dos serviços.

2. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO

2.1. A avaliação do desempenho da contratada será realizada pela fiscalização do contrato, mediante registro sistemático das ocorrências verificadas durante a execução dos serviços. Para tanto, poderão ser utilizados relatórios mensais de fiscalização, sistema de acompanhamento contratual, bem como a verificação do cumprimento do cronograma de coleta e a conferência dos comprovantes de destinação final ambientalmente adequada dos resíduos.

2.2. Cada eventual descumprimento dos critérios estabelecidos neste Acordo de Nível de Serviço deverá ser registrado de forma individualizada pela fiscalização, no momento de sua ocorrência ou tão logo seja constatado, para fins de apuração da pontuação correspondente.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. A adoção de indicadores de desempenho tem por objetivo assegurar a adequada execução dos serviços contratados, garantindo a regularidade na coleta dos resíduos, a manutenção das condições sanitárias das unidades administrativas, a correta gestão ambiental dos resíduos gerados, a disponibilidade permanente dos equipamentos destinados ao acondicionamento temporário e a rastreabilidade das etapas de transporte e destinação final.

3.2. A contratada poderá apresentar justificativa para eventuais ocorrências registradas pela fiscalização, a qual será analisada previamente à atribuição definitiva da pontuação correspondente.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Item	Indicador	Critério de Apuração	Pontos
1	Cumprimento do cronograma de coleta	Não realização da coleta na data prevista	3
2	Cumprimento do horário de coleta	Atraso injustificado na execução da coleta	2

3	Coleta integral dos resíduos disponibilizados	Permanência de resíduos após a coleta	2
4	Condições sanitárias do local após coleta	Derramamento ou resíduos espalhados	2
5	Atendimento às solicitações de coleta por demanda	Não atendimento ou atraso injustificado	2
6	Disponibilidade das caçambas móveis nas unidades	Falta ou indisponibilidade de caçamba	2
7	Substituição de caçamba danificada	Não substituição após notificação	1
8	Uso de uniformes e EPIs adequados	Execução sem uniforme e/ou equipamentos de proteção	1
9	Regularidade ambiental da destinação final	Ausência de comprovante ou irregularidade	3

5. PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

- 5.1. A apuração dos indicadores ocorrerá mensalmente, considerando as ocorrências registradas no período.
- 5.2. A aplicação do ANS iniciará a partir do segundo mês de execução contratual, permitindo período inicial de adequação operacional.

6. MECANISMO DE CÁLCULO

- 6.1. O resultado do ANS corresponderá ao somatório da pontuação atribuída às ocorrências registradas no período de avaliação.
- 6.2. Cada ocorrência será considerada individualmente.

7. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

Pontuação Apurada	Consequência
0 a 4 pontos	pagamento integral da fatura
5 a 8 pontos	pagamento de 99% da fatura mensal
9 a 12 pontos	pagamento de 98% da fatura mensal
acima de 12 pontos	pagamento de 95% da fatura e análise de medidas administrativas

8. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Mês/Ano	Item	Ocorrência	Pontuação
—	—	—	—

9. COMUNICAÇÃO DOS RESULTADOS

9.1. O resultado da apuração será comunicado à contratada até o terceiro dia útil do mês subsequente, por meio eletrônico ou mediante ciência do representante da empresa.

10. DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

- I - A aplicação do ANS não impede a adoção das sanções previstas na legislação e no contrato.
- II - A pontuação obtida refere-se exclusivamente à avaliação de desempenho do serviço, não substituindo a fiscalização contratual ordinária.
- III - O relatório mensal de avaliação deverá acompanhar a documentação apresentada para fins de pagamento.
- IV - O percentual de ajuste incidirá apenas sobre os serviços efetivamente medidos no período.

Rio de Janeiro, 05 março de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **Millena Montez do Nascimento, Coordenadora**, em 05/03/2026, às 17:26, 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 **Edna Medeiros de Souza, Assistente**, em 06/03/2026, às 16:12, 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 **Camila Nunes Sobrinho, Secretária II**, em 06/03/2026, às 18:36, 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 **126401204** e o código CRC **B153B2DB**.