



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ANEXO DO 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:

- 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	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	PONTOS
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	Por empregado e por ocorrência	1
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços.	Por empregado e por dia	1
3	Fornecer informação falsa de serviço ou substituição de material.	Por ocorrência e por item	2
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito os serviços contratuais.	Por dia	4
5	Destruir ou danificar áreas comuns por culpa ou dolo de seus agentes.	Por ocorrência	3
7	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins não inclusos no objeto do Contrato.	Por ocorrência e por dia	2



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ANEXO DO PROJETO BÁSICO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

ITEM do ANS	DESCRIÇÃO	INCIDÊNCIA	PONTOS
8	Recusar-se a executar serviços corretivos determinadas pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	Por ocorrência, por dia	2
9	Permitir situação que crie, possibilidade causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais em seus funcionários ou terceiros.	Por ocorrência e por dia	4
10	Não fornecer ou fornecer em número insuficiente, EPI's compatíveis com as atividades em execução.	Por item e por dia	2
11	Permitir a presença de empregados que não utilizam EPI's, quando a atividade requer.	Por item, por empregado e por dia	2
12	Retirar das dependências da Contratante quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, após faturamento, sem justificativa e autorização prévia do fiscal do contrato.	Por item, por dia e por ocorrência	3
13	DEIXAR DE Preencher, DIARIAMENTE o livro DIÁRIO DE OBRAS.	Por dia	1
14	DEIXAR DE Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	Por dia e por empregado	2
15	DEIXAR DE Manter a documentação de habilitação atualizada.	Por item e por dia	1
16	DEIXAR DE Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	Por ocorrência	1
17	DEIXAR DE Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO	Por ocorrência	2
18	DEIXAR DE apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária	Por item e por dia	2
19	DEIXAR DE Entregar ou entregar com atraso ou incompleta a documentações exigidas nas cláusulas do contrato e/ou Projeto Básico	Por item e por dia	1
20	DEIXAR DE Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida no contrato ou dos serviços.	Por ocorrência e por dia	1

5. PERIODICIDADE: Mensal.

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ANEXO DO PROJETO BÁSICO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

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. EXEMPLO DE PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS E SOMATÓRIO DE DESCONTO:

MÊS DE REFERÊNCIA/ ANO	ITEM DO ANS	INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E LOCAL DE ANOTAÇÃO	PONTUAÇÃO
Jul /20xx	13	Não preenchimento do diário de obras, apesar das solicitações da Fiscalização Folhas (dias) n.º xx, xy do Diário de Obras.	2
	11	Permitir a presença de empregados que não utilizam EPI's, quando a atividade requer. Folha n.º zz do Diário de Obras.	2
Total			04 pontos (recebimento de 99% da fatura)

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

Dia:	☒ Por meio eletrônico ou ☒ Pessoalmente, por meio de representante da Contratada
------	--



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia
Universidade do Estado do Rio de Janeiro

ANEXO DO PROJETO BÁSICO – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

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.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2025.

Leonardo Bruno Altino da Silva
Fiscal 1 do Contrato
matr. 2362-2 / ID 2532517

Dayse Reis Firmino Ferreira
Fiscal 2 do Contrato
Matrícula 38.400-8/ ID:5037194

Roberto Duarte
Gestor do Contrato
Matrícula 36.236-8/ ID:4430992