



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aqu., Fer. e Met. e de Rodovias
Superintendência Administrativa

ACORDO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO – ANS - COPEIRAGEM

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias 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:

CONTRATADA: _____

CONTRATO Nº: _____

MÊS DE REFERÊNCIA: _____

PROCESSO SEI: _____

NÚMERO SEI DO ANS: _____

FINALIDADE: Garantir que a prestação dos serviços seja executada com qualidade e eficiência e, por conseguinte, esteja condizente com os requisitos discriminados no presente Termo de Referência.

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO: Anotações em livro próprio; Fichas de Acompanhamento de Contrato e/ou e-mails, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato (ou servidor por ela designado).

JUSTIFICATIVA: A Contratada poderá apresentar justificativa no prazo de 05 (cinco) dias úteis para todos os registros passíveis de pontuação, que deverá ser analisada pela Fiscalização do Contrato. Tendo sido regularmente notificada caso não apresente impugnação a pontuação atribuída será o silêncio da Contratada entendido como aceitação, seguindo o processo com as adequações apontadas pela Comissão de Gestão e Fiscalização para a SUPFIN com vistas a liquidação e pagamento da despesa.

Indicador IN-01 - Frequência e cobertura das atividades conforme escala e plano de trabalho aprovados.

Medição: Postos cobertos no período verificado

Fórmula: $(\text{Postos cobertos} \div \text{Postos previstos}) \times 100$

Total verificados: _____



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aqu., Fer. e Met. e de Rodovias
Superintendência Administrativa

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: $\geq 98\%$

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-02 - Qualidade no preparo, organização e distribuição de bebidas e lanches.

Medição: Ocorrências conformes registradas

Fórmula: $(\text{Ocorrências conformes} \div \text{Ocorrências verificadas}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: $\geq 95\%$

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-03 - Higienização de utensílios, equipamentos e áreas de copa

Medição: Áreas e utensílios conformes

Fórmula: $(\text{Itens conformes} \div \text{Itens verificados}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: $\geq 98\%$

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aqu., Fer. e Met. e de Rodovias
Superintendência Administrativa

Indicador IN-04 - Fornecimento, pela contratada, de uniformes em conformidade com as especificações estabelecidas pela Administração.

Medição: Uniformes entregues conforme especificações

Fórmula: $(\text{Uniformes conformes} \div \text{Uniformes previstos}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: 100%

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-05 - Utilização de insumos e materiais conforme especificações técnicas.

Medição: Materiais conformes utilizados

Fórmula: $(\text{Materiais conformes} \div \text{Materiais verificados}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: 100%

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-06 - Funcionamento e adequação dos equipamentos de copa utilizados.

Medição: Equipamentos em conformidade

Fórmula: $(\text{Equipamentos conformes} \div \text{Equipamentos verificados}) \times 100$



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aqu., Fer. e Met. e de Rodovias
Superintendência Administrativa

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: 100%

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-07 - Atendimento imediato a demandas eventuais e emergenciais.

Medição: Demandas atendidas no prazo

Fórmula: $(\text{Demandas atendidas no prazo} \div \text{Demandas registradas}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%

Meta: $\geq 95\%$

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Indicador IN-08 - Cumprimento dos horários e cronogramas de atendimento.

Medição: Ocorrências de pontualidade

Fórmula: $(\text{Ocorrências pontuais} \div \text{Ocorrências verificadas}) \times 100$

Total verificados: _____

Conformes: _____

Resultado obtido: _____%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aqu., Fer. e Met. e de Rodovias
Superintendência Administrativa

Meta: $\geq 98\%$

Conformidade: ☐ Sim ☐ Não

Resultado Consolidado do Período

Indicadores em conformidade: ☐ IN-01 ☐ IN-02 ☐ IN-03 ☐ IN-04 ☐ IN-05 ☐ IN-06 ☐ IN-07

☐ IN-08

Percentual global de conformidade: _____%

Faixa de Tolerância Aplicável (FET): _____

Necessidade de desconto/ajuste contratual? ☐ Sim ☐ Não

Justificativas apresentadas pela contratada? ☐ Sim ☐ Não (anexar se houver)

Observações:

Assinatura do Fiscal: _____

Data: ____/____/____

Tabela FET (Faixa Específica de Tolerância)	
Percentual de Conformidade Global	Pagamento Devido
$\geq 97\%$	100%
93% a 96,99%	97%
89% a 92,99%	95%
$< 89\%$	93%