



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro  
Diretoria Administrativa

## ANEXO A

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

1.1. O contrato a ser celebrado entre a CEDAE e a CONTRATADA que se sagrar vencedora no procedimento licitatório, conterà o denominado Acordo de Nível de Serviço - ANS que será parte integrante do instrumento contratual.

1.2. O ANS será definido como um acordo firmado entre CEDAE e a CONTRATADA, por meio do qual serão estabelecidas metas de nível de serviço, além das responsabilidades das partes envolvidas.

1.3. O ANS, mostra-se necessário para viabilizar a própria contratação, imprimindo maior dinamismo na responsabilização da CONTRATADA por eventuais infrações contratuais, refletindo em uma prestação de serviços mais eficiente.

1.4. O não cumprimento reiterado do ANS poderá ensejar, além das penalidades previstas no Edital e Contrato, a rescisão contratual, garantida a ampla defesa e contraditório.

1.5. Segue abaixo os indicadores de aferição dos serviços:

INDICADOR Nº 01 – DOS COLABORADORES		
AUSÊNCIA DE COLABORADORES – QUANTITATIVO PREVISTO NO CONTRATO		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir o efetivo cumprimento das atividades realizadas na CEDAE, vedada a ausência de colaboradores, devendo a empresa substituir imediatamente no caso de faltas.	
Meta a cumprir	100% dos postos de serviço, diariamente	
Instrumento de medição	Controle de ponto e conferência local	
Forma de Acompanhamento	Pela folha de ponto e por conferência local	
Periodicidade	Diária	
Mecanismo de Cálculo	Será verificado a frequência dos colaboradores e descontado conforme tabela	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência

Faixa de ajuste no pagamento	Deixar 01 (um) posto de trabalho descoberto no mês.	2% do valor mensal da fatura.
	Deixar 02 (dois) ou mais postos de trabalho descoberto no mês.	5% do valor mensal da fatura.
Observações	Na ocasião da aplicação dos descontos acima estabelecidas será garantida a ampla defesa e o contraditório	

INDICADOR Nº 02 - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS		
CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS		
Item	Descrição	
Finalidade	Garantir a qualidade na prestação dos serviços, contribuindo para o pagamento tempestivo dos direitos dos trabalhadores.	
Meta a cumprir	100% das obrigações trabalhistas contratuais	
Instrumento de medição	Vistoria de documentação	
Forma de Acompanhamento	Reclamação trabalhista	
Periodicidade	Mensal	
Mecanismo de Cálculo	Será verificado frequentemente a documentação inerente as obrigações trabalhistas e descontado conforme tabela	
Início da Vigência	Início da vigência do contrato	
	Descrição	Percentual % do valor da fatura a ser descontada no mês de referência
Faixa de ajuste no pagamento	Efetuar o pagamento de salários e/ou vale transporte e/ou vale refeição / alimentação com 01 (um) dia atraso.	2% do valor mensal da fatura.
	Efetuar o pagamento de salários e/ou vale transporte e/ou vale refeição / alimentação com 02 (dois) dias ou mais de atraso.	5% do valor mensal da fatura.
Observações	Na ocasião da aplicação dos descontos acima estabelecido]s será garantida a ampla defesa e o contraditório	

- 1.6. Para que seja feito o desconto percentual da fatura, deverá ser observado o seguinte procedimento:
- a. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, a Comissão de Fiscalização notificará a CONTRATADA para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos no prazo de até 24 horas.

b. CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CEDAE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviço.

1.7. CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço para que seja feito o desconto percentual da fatura, deverá ser observado o seguinte procedimento:

a. Em caso de não acolhimento das razões do prestador de serviço pela Comissão de Fiscalização, o desconto na fatura será realizado na forma da tabela acima, em decisão irrecorrível.

b. Ressalte-se que a inserção das aludidas cláusulas não implicará em prejuízo para a aplicação das penalidades previstas na lei 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia Estadual de Águas e Esgotos - RILC, estabelecidas no edital de licitação, diante de eventual descumprimento contratual, além das demais penalidades específicas.

Rio de Janeiro, 21 maio de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Celso Soares Silva, Gerente**, em 21/05/2024, às 18:48, 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](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **75095850** e o código CRC **C9F4D151**.

Referência: Processo nº SEI-150017/000650/2024

SEI nº 75095850

Avenida Presidente Vargas, 2655 - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030  
Telefone: