



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

**Serviços de apoio à conservação da biodiversidade, monitoramento, gestão ambiental e acompanhamento
de ações de uso público em unidades de conservação**

ANEXO 3 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1. O Acordo de nível de serviço- ANS é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o ANS entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O ANS deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O ANS é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

2.5. O ANS será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.6. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

3. PROCESSO DE AVALIAÇÃO

3.1. Com fito de se avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA durante TODA a vigência do Contrato, os conceitos de pontuação para Formulário Mensal de Avaliação (FMA) seguirão os seguintes padrões:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Instituto Estadual do Ambiente
 Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
 Gerência de Guarda-Parques

Tabela 1- Critérios de avaliação

	Critério	Definições
1	Eficiência Administrativa	Verificação de preenchimento dos relatórios pela contratada nas condições estabelecidas.
2	Número de agentes	verificação da quantidade de agentes ambientais alocados no contrato.
3	Confecção de aceiro	verificação da meta semestral de confecção de aceiros.
4	Emissão de NPI	verificação da meta semestral de emissão de Notificações Preventivas de Incêndios.
5	Recuperação florestal	verificação da meta semestral de ações de recuperação florestal.
6	Promoção de eventos	verificação da meta semestral de realização e apoio a eventos nas Unidades de conservação.
7	Manejo de trilhas	verificação da meta semestral de manejo de trilhas.
8	Educação ambiental	verificação da meta semestral de ações de educação ambiental nas Unidades de conservação.
9	atendimento a visitantes	verificação da meta semestral de atendimento e contabilização de visitantes nas Unidades de Conservação.
10	agentes capacitados	Verificação semestral do número de agentes capacitados alocados no Contrato.

Tabela 2 - Pontuação eficiência Administrativa

Critério	Definições	Pontos
Eficiência Administrativa	A contratada enviou o relatório de atividades de todos os postos até o 5º dia útil	10
	A contratada enviou o relatório de atividades de 90% dos postos até o 5º dia útil	9
	A contratada enviou o relatório de atividades de 80% dos postos até o 5º dia útil	8
	A contratada enviou o relatório de atividades de 70% dos postos até o 5º dia útil	7
	A contratada enviou o relatório de atividades de 60% dos postos até o 5º dia útil	6
	A contratada enviou o relatório de atividades de 50% ou menos dos postos até o 5º dia útil	0



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

Tabela 3 – Pontuação Número de Agentes

Critério	Definições	Pontos
Número de Agentes	A contratada alocou 100% dos agentes no contrato	10
	A contratada alocou 99% dos agentes no contrato	9
	A contratada alocou 98% dos agentes no contrato	8
	A contratada alocou 97% dos agentes no contrato	7
	A contratada alocou 96% dos agentes no contrato	6
	A contratada alocou 95% dos agentes no contrato ou quantidade inferior	0

3.1.2- Caberá à comissão de fiscalização do contrato avaliar , com base na relação de itens a serem avaliados e no Formulário de Avaliação dos Serviços, efetuar o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasara avaliação mensal da Contratada.

No final do mês de apuração, a comissão de fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período para o Gestor do Contrato.

3.1.3- Os Critérios Número de agentes(tabela 3) e Eficiência Administrativa(tabela 2) serão os únicos avaliados para mensuração dos pagamentos mensais.

Tabela 4- Resultado final da avaliação mensal

NOTA	RESULTADO
19 OU SUPERIOR	Liberação total da fatura
18	Liberação de 99% da fatura
17	Liberação de 98% da fatura
16	Liberação de 97% da fatura
15 OU INFERIOR	Liberação de 95% da fatura

3.2. Com fito de se avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA durante TODA a vigência do Contrato, os conceitos de pontuação para a confecção do Relatório de Avaliação da Qualidade semestral seguirão os seguintes padrões:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

Tabela 5- Pontuação confecção de aceiros

Critério	Definições	Pontos
CONFECÇÃO DE ACEIRO	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 6- Pontuação emissão de NPI

Critério	Definições	Pontos
EMISSION DE NPI	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 7- Pontuação recuperação florestal

Critério	Definições	Pontos
RECUPERAÇÃO FLORESTAL	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 8- Pontuação promoção de eventos

Critério	Definições	Pontos
PROMOÇÃO DE EVENTOS	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0
--	--	---

Tabela 9- Pontuação manejo de trilhas

Critério	Definições	Pontos
MANEJO DE TRILHAS	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 10- Pontuação educação ambiental

Critério	Definições	Pontos
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 11- Pontuação recuperação florestal

Critério	Definições	Pontos
RECUPERAÇÃO FLORESTAL	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6
	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0

Tabela 12- Pontuação atendimento a visitantes

Critério	Definições	Pontos
ATENDIMENTO A VISITANTES	A contratada alcançou 100% da meta semestral	10
	A contratada alcançou 99% da meta semestral	9
	A contratada alcançou 98% da meta semestral	8
	A contratada alcançou 97% da meta semestral	7
	A contratada alcançou 96% da meta semestral	6



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

	A contratada alocou 95% da meta semestral ou quantidade inferior	0
--	--	---

Tabela 12- Pontuação agentes capacitados

Critério	Definições	Pontos
AGENTES CAPACITADO S	A contratada 100% dos agentes ambientais com a capacitados	10
	A contratada alcançou 99% dos agentes ambientais com a capacitados	9
	A contratada alcançou 98% dos agentes ambientais com a capacitados	8
	A contratada alcançou 97% dos agentes ambientais com a capacitados	7
	A contratada alcançou 96% dos agentes ambientais com a capacitados	6
	A contratada alocou 95% dos agentes ambientais com a capacitados	0

3.2.1- Caberá à comissão de fiscalização do contrato avaliar , com base na relação de itens a serem avaliados e no Formulário de Avaliação dos Serviços, efetuar o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasara avaliação Semestral da Contratada.

No final do semestre de apuração, a comissão de fiscalização do contrato deve encaminhar, em até 05 (cinco) dias após o fechamento das medições, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período para o Gestor do Contrato.

3.2.2- Os Critérios confecção de aceiros (tabela 5), Emissão de NPI(tabela 6), Recuperação florestal(tabela 7), promoção de eventos(tabela 8), Manejo de trilhas (tabela 9), Educação ambiental (tabela 10), atendimento a visitantes(tabela 11), Agentes capacitados (tabela 12) serão os únicos avaliados para mensuração dos pagamentos Semestrais.

Tabela 13- Resultado final da avaliação semestral

NOTA	RESULTADO
80	Liberação total da fatura
79	Liberação de 95% da fatura
78	Liberação de 90% da fatura
77	Liberação de 85% da fatura
76 OU INFERIOR	Liberação de 80% da fatura

3.2. Com fito de se avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela CONTRATADA durante TODA a vigência do Contrato, os conceitos de pontuação para a confecção do Relatório de



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Instituto Estadual do Ambiente
Diretoria de Biodiversidade, Áreas Protegidas e Ecossistemas
Gerência de Guarda-Parques

Avaliação da Qualidade semestral seguirão os seguintes padrões:

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. Este instrumento define expectativas de serviços e responsabilidades entre o Instituto estadual do ambiente e a empresa _____, CNPJ nº _____ e, é parte integrante do contrato decorrente do Edital Pregão Eletrônico nº _____/2024, celebrado para a prestação de Serviços de apoio à conservação da biodiversidade, monitoramento, gestão ambiental e acompanhamento de ações de uso público em unidades de conservação.

4.2. Além disso, o espírito deste instrumento é clarear e solidificar o pactuado entre as partes, trabalhando juntos no provimento de serviços de qualidade e com eficiência visando garantias para o interesse público.

4.3. A assinatura deste instrumento indica que a as partes o revisaram e que, em termos de necessidades, apresenta objetivos realizáveis e mensuráveis na execução dos serviços.

Rio de Janeiro, XX de XXXX de 2024.

CONTRATANTE

CONTRATADA