



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

## ANEXO VII – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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 critérios:

**Tabela 1- Critérios de avaliação**

ITEM	CRITÉRIO	DEFINIÇÕES
1	Eficiência Administrativa	Verificação de respeito aos prazos de apresentação de relatórios, prazos de fornecimento de insumos regulares, prazos de atendimento às OS (transporte, manutenção e insumos sob demanda), alocação da equipe mínima nas condições estabelecidas.
2	Eficiência Operacional	verificação do atendimento às metas mensais de coleta de frutos, produção de sementes e mudas
3	Manutenção e manejo paisagístico de gramados e jardins	verificação da qualidade da prestação de serviços na manutenção e manejo paisagísticos de jardins, áreas verdes, gramados localizados nos locais de prestação de serviço.

Cada critério terá seus parâmetros ou metas mensais de avaliação que serão avaliados por meio de relatórios mensais de avaliação, preenchidos pela comissão de fiscalização e pelos responsáveis pelos locais de prestação de serviço.

### MÓDULO 1. Eficiência administrativa

Para a avaliação do critério de eficiência administrativa, deverão ser considerados os parâmetros de avaliação contidos na tabela 2.

**Tabela 2 - Pontuação eficiência administrativa**

PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO	DEFINIÇÕES	PONTOS
Apresentação Relatário e fornecimento de insumos Mensal	A contratada enviou o relatório mensal de apoio a produção de mudas e sementes e forneceu todos os insumos mensais até o 5º dia útil	10



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

	A contratada enviou o relatório mensal de apoio a produção de mudas e sementes até o 5º dia útil e forneceu todos os insumos mensais após o 5º dia útil	8
	A contratada enviou o relatório mensal de apoio a produção de mudas e sementes e forneceu todos os insumos mensais até o 10º dia útil	6
	A contratada enviou o relatório mensal de apoio a produção de mudas e sementes até o 10º dia útil e forneceu todos os insumos mensais após o 10º dia útil	0
Atendimento às OS emitidas	A contratada atendeu 100% das OS emitidas no prazo contratual estabelecido	10
	A contratada atendeu 85% das OS emitidas no prazo contratual estabelecido	8
	A contratada atendeu 75% das OS emitidas no prazo contratual estabelecido	6
	A contratada atendeu menos de 75% das OS emitidas no prazo contratual estabelecido	0
Alocação da equipe mínima	A contratada alocou 100% da equipe mínima no contrato	10
	A contratada alocou 98% da equipe mínima no contrato	8
	A contratada alocou 96% da equipe mínima no contrato	6
	A contratada alocou menos de 96% da equipe mínima no contrato	0

O MÓDULO 1 terá uma pontuação máxima de 30 (trinta) pontos a serem apurados conforme parâmetros contidos na tabela 2, sendo computados o seu resultado para avaliação mensal geral.

## MÓDULO 2. Eficiência Operacional

Para a avaliação do critério de eficiência operacional, deverão ser considerados as seguintes metas mensais de coleta de frutos e produção de sementes e mudas de espécies nativas:

- Coleta mensal de frutos: 360 kg;



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

- Produção de sementes beneficiadas de espécies nativas: 58 kg;
- Produção mensal de mudas de espécies nativas: 56.000 mudas.

**Tabela 3 - Pontuação eficiência operacional**

PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO	DEFINIÇÕES	PONTOS
Coleta de frutos	Produção acima ou igual a 80% da meta mensal de coleta de frutos	10
	Produção acima ou igual a de 70% da meta mensal de coleta de frutos	8
	Produção acima ou igual a 60% da meta mensal de coleta de frutos	6
	Produção abaixo de 60% da meta mensal de coleta de frutos	0
Produção de sementes beneficiadas	Produção acima ou igual a 80% da meta mensal de produção de sementes	10
	Produção acima ou igual a 70% da meta mensal de produção de sementes	8
	Produção acima ou igual a 60% da meta mensal de produção de sementes	6
	Produção abaixo de 60% da meta mensal de produção de sementes	0
Produção de mudas de espécies nativas	Produção acima ou igual a 80% da meta mensal de produção de mudas	10
	Produção acima ou igual a 70% da meta mensal de produção de mudas	8
	Produção acima ou igual a 60% da meta mensal de produção de mudas	6
	Produção abaixo de 60% da meta mensal de produção de mudas	0

O MÓDULO 2 terá uma pontuação máxima de 30 (trinta) pontos a serem apurados conforme parâmetros



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

contidos na tabela 4, sendo computados o seu resultado para avaliação mensal geral.

### MÓDULO 3. Manutenção e manejo paisagístico de gramados e jardins

Para a avaliação do critério de manutenção e manejo paisagístico de gramados e jardins, deverão ser considerados os parâmetros de avaliação contidos na tabela 6.

**Tabela 4- Manutenção e manejo paisagístico de gramados e jardins**

PARÂMETRO DE AVALIAÇÃO	DEFINIÇÃO	PONTOS
Podas de árvores e arbustos nas áreas verdes dos locais de prestação de serviços	Árvores e arbustos devidamente podados, sem presença de galhos secos ou mortos. Podas de formação e/ou condução realizadas com a técnica correta, sem a presença de lesões no tronco. Indivíduos saudáveis e sem sinais de presença de patógenos nas cicatrizes das podas. Sem desequilíbrio aparente na estrutura visual do indivíduo. Ausência de trepadeiras daninhas ou outras formas de vida parasitárias	10
	Árvores e arbustos devidamente podados, com presença de poucos galhos secos ou mortos. Podas de formação e/ou condução realizadas com a técnica correta, sem a presença de lesões no tronco ou quando presentes, na minoria dos indivíduos podados. Sem desequilíbrio aparente na estrutura visual do indivíduo ou quando presentes, na minoria dos indivíduos podados. Indivíduos saudáveis e sem sinais de presença de patógenos nas cicatrizes das podas. Presença de trepadeiras daninhas ou outras formas de vida parasitárias, porém sem comprometer a estética ou a saúde dos indivíduos.	8
	Árvores e arbustos mal podados, com presença de galhos secos ou mortos na maioria dos indivíduos.	6



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

	<p>Podas de formação e/ou condução realizadas sem a técnica correta, com a presença de lesões no tronco dos indivíduos podados. Desequilíbrio aparente na estrutura visual do indivíduo devido a podas de formação e/ou condução mal executadas. Sinais de presença de patógenos nas cicatrizes das podas e/ou do não fechamento total da lesão devido a poda mal executada. Presença de trepadeiras daninhas ou outras formas de vidas parasitárias, comprometendo a estética ou a saúde dos indivíduos.</p>	
	Arbustos e árvores não podados	0
Manutenção e limpeza de gramados	Gramados mantidos grama roçada a altura de no máximo 20cm, com resíduos varridos e ensacados, livres de plantas daninhas ou quando presentes, de forma isolada sem formar aglomerados e nem comprometer a estética do gramado (cobertura de daninhas inferior a 10% da área total do gramado).	10
	Gramados mantidos grama roçada a altura de no máximo 20cm, com resíduos varridos e ensacados, plantas daninhas quando presentes de forma isolada ou formando pequenos aglomerados e sem comprometer a estética do gramado (cobertura de daninhas inferior a 20% da área total do gramado).	8
	Gramados mantidos grama roçada a altura de no máximo 40cm, com resíduos varridos e ensacados, plantas daninhas formando aglomerados e comprometendo a estética do gramado (cobertura de daninhas inferior a 30% da área total do gramado).	6
	Gramados mantidos grama roçada a altura de no máximo 40cm, resíduos de poda não varridos e espalhados pelo gramado, plantas daninhas formando	0



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

	aglomerados e comprometendo a estética do gramado (cobertura de daninhas superior a 30% da área total do gramado).	
Manutenção de canteiros e jardins	Canteiros e jardins limpos, livres de plantas daninhas, livre de falhas e/ou indivíduos mortos (inferior a 10% dos elementos do jardim e/ou canteiro). As plantas apresentam vigor fisiológico e livres de deficiências nutricionais e/ou pragas e doenças. Podas de formação e condução bem executadas.	10
	Canteiros e jardins limpos, livres de plantas daninhas, livre de falhas e/ou indivíduos mortos (inferior a 10% dos elementos do jardim e/ou canteiro). Quando presentes, as plantas daninhas não interferem na saúde das espécies plantadas e possuem densidade baixa. As plantas apresentam vigor fisiológico e livres de deficiências nutricionais e/ou pragas e doenças ou quando existentes afetam menos de 10% dos indivíduos. Podas de formação e condução bem executadas ou com sinal de deficiências em menos de 10% dos indivíduos podados	8
	Canteiros e jardins com a presença de plantas daninhas, com falhas e/ou indivíduos mortos (inferior a 20% dos elementos do jardim e/ou canteiro). Quando presentes, as plantas daninhas interferem na saúde das espécies plantadas e possuem densidade média a alta. As plantas apresentam baixo vigor fisiológico e apresentam sinais de deficiências nutricionais e/ou pragas e doenças que afetam até de 20% dos indivíduos. Podas de formação e condução bem executadas ou com sinal de deficiências em menos de 20% dos indivíduos podados	6



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

Canteiros e jardins com a presença de plantas daninhas, com falhas e/ou indivíduos mortos (superior a 20% dos elementos do jardim e/ou canteiro). Quando presentes, as plantas daninhas interferem na saúde das espécies plantadas e possuem densidade alta. As plantas elementos do jardim/canteiro apresentam baixo vigor fisiológico e apresentam sinais de deficiências nutricionais e/ou pragas e doenças que afetam mais de 20% dos indivíduos elementos do jardim/canteiro. Podas de formação e condução mal executadas ou com sinal de deficiências em mais de 20% dos indivíduos podados	0
---	---

O MÓDULO 3 terá uma pontuação máxima de 30 (trinta) pontos a serem apurados conforme parâmetros contidos na tabela 2, sendo computados o seu resultado para avaliação mensal do critério.

#### MÓDULO 4. Avaliação final

Para obtenção da pontuação final ( $P_T$ ), irão se somar todos as pontuações obtidas em cada módulo, da seguinte forma:

$$P_T = P_{m1} + P_{m2} + P_{m3}$$

Desta forma, a liberação da fatura será realizada considerando os seguintes intervalos de pontuação total:

PONTOS OBTIDOS	RESULTADO
$P_T \geq 81$ pontos	Liberação total da fatura
$63 \geq P_T < 81$ pontos	Liberação de 90% da fatura
$54 \geq P_T < 63$ pontos	Liberação de 80% da fatura
$45 \geq P_T < 54$ pontos	Liberação de 65% da fatura
$P_T < 43$ pontos	Liberação de 50% da fatura

**Comentado [1]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos máx) + Manutenção e manejo paisagístico (Ainda não defini a pontuação máxima nem parâmetros). A partir desse resultado final a gente definiria as retenções na fatura. Se for por critério, a cada rodada de avaliação dessa ele pode perder até 10% da fatura, sendo 3 critérios, glosar até 30% de ANS eu acho puxado. Ou é normal?

**Comentado [2R1]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.

**Comentado [3]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos máx) + Manutenção e manejo paisagístico (Ainda não defini a pontuação máxima nem parâmetros). A partir desse resultado final a gente definiria as retenções na fatura. Se for por critério, a cada rodada de avaliação dessa ele pode perder até 10% da fatura, sendo 3 critérios, glosar até 30% de ANS eu acho puxado. Ou é normal?

**Comentado [4R3]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.

**Comentado [5]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos ...)

**Comentado [6R5]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.

**Comentado [7]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos ...)

**Comentado [8R7]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.

**Comentado [9]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos ...)

**Comentado [10R9]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.

**Comentado [11]:** Avaliar o resultado final da avaliação mensal eu penso que deveria ser após a apuração de todos os critérios. Exemplo: Eficiência administrativa (30 pontos max) + Eficiência Operacional (30 pontos ...)

**Comentado [12R11]:** Em ASG foi previsto até 50% de retenção, são índices razoáveis e podemos trabalhar com uma faixa maior.