



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. INTRODUÇÃO

1.1. Definição: Instrumento de Medição de Resultado ou Acordo de Nível de Serviços – ANS é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e respectivas adequações de pagamento.

1.2. Forma de avaliação: definição de situações (indicadores) que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de grau de correspondência de 1 a 7, de acordo com os Indicativos de metas a cumprir, compreendendo descontos de 0,1% a 2,0% do valor mensal contratado.

1.3. Descontos x sanções administrativas: embora a aplicação de índices aos indicativos seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Administração da Contratante poderá, pelo nível crítico de qualidade insuficiente em qualquer dos indicativos, aplicar as penalidades previstas em contrato, ficando desde já estabelecido que, quando o percentual de descontos no mês for superior a 10% (dez por cento), poderá restar caracterizada inexecução parcial do contrato, o que implicará na abertura de procedimento de aplicação de sanção administrativa, nos termos da Lei e do Contrato, observado o contraditório e a ampla defesa.

1.4. Procedimento a ser adotado pela gestão dos contratos de prestação de serviços médico-hospitalares.

1.5. As atividades descritas neste instrumento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe de fiscalização e controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação de serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

2. OBJETIVO

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela Contratada na execução do contrato de prestação de serviço.

3. REGRAS GERAIS

3.1. Será efetuado periodicamente pela fiscalização/controle da execução do serviço, de forma a gerar relatórios mensais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

3.2. Os serviços deverão ser executados com base nos parâmetros mínimos estabelecidos nesse Anexo, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), em consonância com as diretrizes da IN/MPOG 05/2017.

3.3. O IMR vinculará o pagamento dos serviços aos resultados alcançados em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as adequações de pagamento, originadas pelo descumprimento do IMR ser interpretadas como penalidades ou multas.

3.4. O valor pago mensalmente será ajustado ao resultado da avaliação do serviço por meio do Instrumento de Medição de Resultado, indissociável do contrato.

3.5. O não atendimento das metas, por ínfima diferença poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências, de modo a não comprometer a continuidade da contratação.

3.6. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a

avaliação da prestação dos serviços. Durante a execução do objeto, o fiscal/gestor designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, estipulando prazos razoáveis para tanto, mediante notificação escrita.

3.7. 3.7 A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela Contratante, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da Contratada.

3.8. 3.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no Contrato.

3.9. 3.9 Para fins de recebimento definitivo, que deverá ser realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da entrega da documentação completa e suficiente e necessária ao pagamento, o gestor do contrato emitirá relatório, bem como justificará as glosas e descontos com base no IMR e encaminhará o procedimento para pagamento, salvo se houver indicação de aplicação de sanções administrativas, caso em que o procedimento seguirá rito próprio visando à notificação da contratada para apresentação de defesa prévia.

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)	
Faixas de ajuste no pagamento	1. Se: metas cumpridas = 100% do valor da fatura do mês
	2. Se: Permitir a presença de empregado mal apresentado e/ou sem crachá. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por ocorrência.
	3. Se: Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	4. Se: Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais. Então aplicar Grau 6 Por dia e por tarefa designada.
	5. Se: Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus funcionários. Então aplicar Grau 3 Por ocorrência.
	6. Se: Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato. Então aplicar Grau 5 Por ocorrência.
	7. Se: Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais. Então aplicar Grau 6 Por ocorrência.
	8. Se: Retirar empregados do serviço durante o expediente, sem anuência prévia do CONTRATANTE. Então aplicar Grau 4 Por empregado e por dia.
	9. Se deixar de: Registrar e controlar diariamente a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	10. Se deixar de: Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições. Então aplicar Grau 1 Por empregado e por dia.
	11. Se deixar de: Manter a documentação de habilitação atualizada. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	12. Se deixar de: Cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 1 por ocorrência
	13. Se deixar de: Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	14. Se deixar de: Efetuar a reposição de funcionários faltosos. Então aplicar Grau 2 Por ocorrência.
	15. Se deixar de: Efetuar pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato, nas datas avençadas. Então aplicar Grau 2 por ocorrência e por dia
	16. Se deixar de: Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade de prestação dos serviços. Então aplicar Grau 1 por dia
	17. Se deixar de: Indicar e manter PREPOSTO na forma prevista neste Termo. Então aplicar Grau 1 Por dia.
	18. Se deixar de: Apresentar quando solicitada, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária. Então Grau 2 por ocorrência e por dia.
	19. Se deixar de: Utilizar de Equipamentos de Proteção Individual – EPI's adequados. Então aplicar Grau 1 Por ocorrência e por dia.

	20. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela. Então aplicar Grau 1 Por item e por ocorrência.
	21. Se deixar de: Cumprir quaisquer dos itens do edital e seus anexos não previstos nesta tabela, após reincidência formalmente notificada pela FISCALIZAÇÃO. Então aplicar Grau 2 por item e por ocorrência.
	Os descontos poderão ser efetuados cumulativamente.
Mecanismo de Cálculo	Cada ocorrência será classificada conforme abaixo:
	Grau 01) 0,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 02) 0,4% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 03) 0,8% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 04) 1,6% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 05) 3,2% sobre o valor mensal do contrato.
	Grau 06) 4,0% sobre o valor mensal do contrato.

O pagamento mensal ficará vinculado ao cumprimento do Nível de Serviço definido neste Anexo, bem como pela análise de ausências de prestação de serviços e sanções administrativas.

3.10. O valor do pagamento mensal dos serviços será calculado como sendo o valor mensal do contrato subtraídos os descontos (pela aplicação deste Instrumento), glosas (por não prestação de serviços) e multas (sanções administrativas) computadas e aplicáveis no período correspondente.

$$\text{VPM} = \text{VMC} - \text{TDGM}$$

Onde:

VPM = Valor a Ser Pago no Mês

VMC = Valor Mensal do Contrato

TDGM = Total de Descontos, Glosas e Multas no Mês



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 16/05/2023, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **52029290** e o código CRC **59E7A89D**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nota (1): Essa planilha é meramente um modelo. Caberá ao concorrente preencher adequadamente de acordo com a legislação vigente, devendo a mesma ser adaptada às características do serviço contratado, no que couber.

Nota (2): Para cada categoria/Unidade prevista no Termo de Referência/Projeto Básico, a empresa deverá apresentar a correspondente planilha de custos e formação de preço.

Nota (3): Estas tabelas poderão ser adaptadas às características do serviço contratado, inclusive adaptar rubricas e suas respectivas provisões e ou estimativas, desde que devidamente justificado.

Dispensa de Licitação nº ___/___	
Processo nº: _____	
Objeto:	
DADOS DA EMPRESA	
Nome:	
CNP:	Insc. Estadual: Endereço:
Telefone: E-mail:	
Banco / Agência:	ContaCorrente:
DADOS DO RESPONSÁVEL PARA ASSINATURA DO CONTRATO	
Nome:	
RG / Org. Expedidor:	
Validade da Proposta de Preços	Prazo de Vigência do Contrato: 06 meses

COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS RESUMIDO

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL TOTAL	VALOR GLOBAL
1	PRESTACAO DE SERVICOS DE APOIO TECNICO ASSISTENCIAL	MÊS	01		

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO PARA A CONSOLIDAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

Com ajustes após publicação da Lei nº 13.467, de 2017.

Módulo 1 - Composição da Remuneração		
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário-Base	
B	Adicional de Periculosidade	
C	Adicional de Insalubridade	
D	Adicional Noturno	
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
G	Outros (especificar)	
Total		

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	
B	Férias e Adicional de Férias	
Total		

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.		
2.3	Benefícios Mensais e Diários	Valor (R\$)
A	Transporte	
B	Auxílio-Refeição/Alimentação	
C	Benefício xxx	
D	Outros (especificar)	
Total		

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários		
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	

Total	
-------	--

Módulo 3 - Provisão para Rescisão

	Valor (R\$)
3 Provisão para Rescisão	
A Aviso Prévio Indenizado	
B Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	
C Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	
D Aviso Prévio Trabalhado	
E Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
F Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	
Total	

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente

Submódulo 4.1 - Ausências Legais		Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
A	Férias	
B	Ausências Legais	
C	Licença-Paternidade	
D	Ausência por acidente de trabalho	
E	Afastamento Maternidade	
F	Outros (especificar)	
Total		
Submódulo 4.2 - Intraornada		Valor (R\$)
4.2	Intraornada	
A	Intervalo para repouso e alimentação	
Total		
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Valor (R\$)
4.1	Ausências Legais	
4.2	Intraornada	
Total		

Módulo 5 - Insumos Diversos

	Valor (R\$)
5 Insumos Diversos	
A Uniformes	
B Materiais	
C Equipamentos	
D Outros (especificar)	
Total	

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

	Percentual (%)	Valor (R\$)
6 Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
A Custos Indiretos		
B Lucro		

C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO		
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	
Subtotal (A + B +C+ D+E)		
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	
Valor Total por Empregado		



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 16/05/2023, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **52029349** e o código CRC **E5ECEFC3**.

Referência: Processo nº SEI-080007/005746/2023

SEI nº 50194374

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria de Recursos Humanos

MODELO

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

Ref. Dispensa de Licitação nº

_____, (Entidade) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na (endereço completo) _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, **DECLARA** que conhece os detalhes do objeto contratual (situação atual do local, eventuais equipamentos e extensão dos serviços), tendo sido esclarecidas todas as dúvidas, considerando-as atendidas e plenamente capacitada a elaborar a proposta, nos termos e condições estabelecidas no edital e seus anexos, assumindo a responsabilidade por eventuais problemas na sua execução, não podendo ser alegado desconhecimento das condições de execução contratual como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato, atrasos em sua implementação ou alterações do objeto contratual.

Rio de Janeiro, ___ de _____ de 20xx.

ENTIDADE

(nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is) com firmas reconhecidas)



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 16/05/2023, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **52029784** e o código CRC **E5F3C631**.

Referência: Processo nº SEI-080007/005746/2023

SEI nº 50194375

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: - fs.rj.gov.br



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria de Recursos Humanos

ANEXO

TERMO DE VISTORIA (FACULTATIVO)

(EM PAPEL TIMBRADO DO PROPONENTE, dispensado em caso de carimbo com CNPJ)

Local e data

À

Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

Ref. Dispensa de Licitação nº xx/20xx

Atestamos para fins de habilitação no Dispensa de Licitação nº ____/20xx, que _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na _____, neste ato representada pelo seu representante legal, o Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, vistoriou e tomou conhecimento de todas as informações, peculiaridades e condições locais para a prestação dos serviços e cumprimento das obrigações objeto da citada Dispensa de Licitação.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20xx.

Rio de Janeiro, 21 de junho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Talita de Paula Magno, Coordenadora de Infraestrutura de TI**, em 16/05/2023, às 11:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **52029964** e o código CRC **873478C2**.

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: - fs.rj.gov.br