



ANEXO I – D – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

Ref.: CONCORRÊNCIA ELETRÔNICA Nº 009/SGAF/2026

OBJETO: CONCESSÃO DE USO DE BEM PÚBLICO PARA O FORNECIMENTO, INSTALAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE PAINÉIS DE MENSAGENS VARIADAS (PMV's), PARA INFORMAÇÕES DOS SERVIÇOS DO TRANSPORTE PÚBLICO COLETIVO, EM ESPECIAL OS HORÁRIOS DE CHEGADAS E PARTIDAS DOS ÔNIBUS.

1.OBJETIVO

1.1. O presente Acordo de Nível de Serviço (ANS) tem por objetivo estabelecer os padrões mínimos de desempenho, qualidade e disponibilidade esperados na execução dos serviços de fornecimento, instalação, manutenção e operação dos Painéis de Mensagens Variáveis (PMV's Internos e Externos), instalados em pontos de ônibus, estações, áreas de integração e terminais do transporte público coletivo municipal, assegurando a adequada comunicação e confiabilidade das informações de chegada dos veículos em tempo real aos usuários do sistema.

2.ESCOPO DE APLICAÇÃO

2.1. Este ANS aplica-se integralmente a todos os equipamentos, sistemas e serviços vinculados aos Painéis de Mensagens Variáveis (PMV's), compreendendo, mas não se limitando à:

- I. Instalação física dos PMV's, incluindo suporte, fixação, estrutura, ligação elétrica e rede de comunicação;
- II. Operação e integração tecnológica com o sistema de monitoramento da frota e com o banco de dados do PODER CONCEDENTE;
- III. Atualização automática e contínua das informações de previsão de chegada dos ônibus em tempo real;
- IV. Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e sistemas;
- V. Apresentação periódica de relatórios técnicos e de desempenho, conforme especificações contratuais.

3.INDICADORES DE DESEMPENHO, METAS, MÉTRICA, IRREGULARIDADE E PENALIDADE.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS

3.1. Os serviços prestados deverão atender aos seguintes indicadores e metas mínimas de desempenho, sem prejuízo das demais infrações previstas no EDITAL e no CONTRATO:

Indicador	Descrição	Meta Mínima	Irregularidade	Infração	Penalidade
Tempo máximo de atualização por painel (refresh)	Tempo de atualização entre as informações exibidas no painel e o sistema de informação de posição do veículo (GPS), fornecido pelo PODER CONCEDENTE.	≤ 30 segundos	Não corrigir o tempo de atualização do Painel em até 24 horas após a falha ser detectada.	Leve	Multa para cada 24 horas excedente ao limite estabelecido.
Integridade dos dados	Porcentagem de mensagens inconsistentes	$\leq 1\%$	Não corrigir o percentual de mensagens inconsistentes do Painel em até 24 horas após a falha ser detectada.	Leve	Multa para cada 24 horas excedentes ao tempo limite estabelecido.
Tempo médio de atendimento	Tempo entre a detecção de falha pelo CONCESSIONÁRIO e o início do atendimento técnico.	≤ 30 minutos	Não atender a falha no Painel em até 30 minutos após a falha ser detectada.	Leve	Multa para cada 30 minutos excedente ao tempo limite estabelecido para o início do atendimento técnico.
Resolução de falha operacional	Falha com interrupção do funcionamento correto do Painel, sem a necessidade de substituição total ou parcial do equipamento.	≤ 1 hora	Não resolver a falha operacional no Painel em até 1 hora após o início do atendimento.	Média	Multa para cada hora excedente ao tempo limite estabelecido para a resolução da falha.
Resolução de falha estética	Falha sem interrupção do funcionamento correto do Painel, sem a necessidade de substituição total ou	≤ 24 horas	Não resolver a falha estética no Painel em até 24 horas após o início do atendimento.	Leve	Multa para cada 24 horas excedentes ao tempo limite estabelecidos



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS

	parcial do equipamento, tais como vandalismo, degradação, sujeira, intemperes, etc.				para a resolução da falha.
Resolução de falha grave	Falha com interrupção do funcionamento correto do Painei, com a necessidade de substituição total ou parcial do equipamento.	≤ 06 horas	Não resolver a falha grave no Painei em até 06 horas após o início do atendimento.	Média	Multa para cada 06 horas excedentes ao tempo limite estabelecidos para a resolução da falha.
Manutenção preventiva	Execução das rotinas de manutenção preventiva, que compreende, não se limitando à: <ul style="list-style-type: none"> • Limpeza da parte externa do equipamento; e • Verificação dos componentes do equipamento. 	Uma por Painei, realizada a cada 15 dias após sua instalação.	Não executar as manutenções preventivas em cada painei.	Leve	Multa para cada 24 horas excedentes ao tempo limite estabelecidos para execução da manutenção preventiva em cada painei.
Relatórios Técnicos	Emissão dos relatórios técnicos e de desempenho, conforme especificações contratuais.	Envio mensal dos relatórios	Não enviar até o quinto dia útil do mês subsequente os relatórios.	Leve	Multa para dia excedente ao tempo limite estabelecido para execução da manutenção preventiva em cada painei.
Plataforma de monitoramento	A inoperância da plataforma de monitoramento (retaguarda).	≤ 24 horas	Não resolver a inoperância da plataforma de monitoramento (retaguarda) dos painéis em até 24 horas após o início do atendimento.	Leve	Multa para cada 24 horas excedentes ao tempo limite estabelecidos para a resolução da falha.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS

4.METODOLOGIA DE MEDIÇÃO

4.1. Conforme já especificado no TERMO DE REFERÊNCIA, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar plataforma de monitoramento remoto para aferição automática dos indicadores descritos no item 3.1 deste documento, mas não se limitando a eles, com registro de logs e relatórios.

4.2. A fiscalização e as medições serão auditáveis e registradas de acordo com a periodicidade descrita no item 3.1 deste documento, podendo ser confirmadas por inspeção física, pela plataforma de monitoramento e/ou demais formas admitidas em lei, que o PODER CONCEDENTE julgar adequadas para comprovar eventuais irregularidades na execução dos serviços.

4.3. Os relatórios mensais de desempenho deverão ser entregues mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

4.3.1. Os Relatórios deverão conter, no mínimo:

- I. Tempo de Disponibilidade média mensal por painel ativo;
- II. Lista de ocorrências com identificação do equipamento (falhas, vandalismo, substituições, etc);
- III. Tempos de atendimento por ocorrência;
- IV. Logs de atualização e precisão de dados;
- V. Declaração de conformidade com o plano de manutenção preventiva.

4.4. A inoperância da plataforma de monitoramento ou a falha na entrega dos relatórios mensais sujeitará a CONCESSIONÁRIA às penalidades previstas neste documento e no CONTRATO, sendo que estas infrações são consideradas LEVES.

5.IRREGULARIDADES E PENALIDADES

5.1. Constituem irregularidades, sem prejuízo de outras previstas em contrato, a inobservância dos indicadores e suas metas mínimas de desempenho especificadas nos itens 3.1 e 4.4 deste documento.



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS

5.2. O descumprimento das metas estabelecidas neste ANS, sem prejuízo às demais metas e obrigações estabelecidas no EDITAL, MINUTA DE CONTRATO e seus ANEXOS, sujeitará a concessionária às seguintes penalidades:

5.2.1. O cometimento de infração de natureza leve ensejará a aplicação das seguintes penalidades:

- a. Advertência por escrito, que será formulada, quando for o caso, junto à determinação da adoção de medidas necessárias de correção;
- b. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato) caso não sejam adotadas as medidas necessárias de correção e/ou a falha se mantenha, observando-se o tempo máximo de resposta descrito no item 3.1;
- c. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato), em caso de reincidência em uma mesma conduta que caracterize infração leve, dentro do período de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da data da primeira advertência;
- d. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato), em caso de reincidência de 3 (três) advertências em uma mesma conduta caracterizada como infração leve dentro do período de 90 (noventa) dias a partir da data da primeira advertência.

5.2.2. O cometimento de infração de natureza média ensejará a aplicação das seguintes penalidades, de maneira isolada ou concomitante:

- a. Advertência por escrito, que será formulada, quando for o caso, junto à determinação da adoção de medidas necessárias de correção;
- b. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) até 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato), caso não sejam adotadas as medidas necessárias de correção e/ou a falha se mantenha, observando-se o tempo máximo de resposta descrito no item 3.1;
- c. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) até 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato), caso de reincidência da infração, no mesmo equipamento, no período de 30 (trinta) dias entre as ocorrências;



PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANÇAS
DEPARTAMENTO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE RECURSOS

- d. multa de 0,5% (zero virgula cinco por cento) até 0,75% (zero vírgula setenta e cinco por cento) sobre o valor correspondente à parcela mensal estimada do contrato (valor do contrato dividido pelo prazo do contrato), caso de reincidência de 3 (três) advertências em uma mesma conduta caracterizada como infração média dentro do período de 90 (noventa) dias a partir da data da primeira advertência.
- 5.2.3. A CONCESSIONÁRIA não será responsabilizada por falhas decorrentes de caso fortuito, força maior, interrupções de fornecimento de energia pela concessionária que atende o município, desde que devidamente comprovadas e comunicadas dentro dos prazos de respostas previstos no item 3.1.
- 5.3. Os procedimentos administrativos para a aplicação das penalidades, bem como demais penalidades, obrigações e sanções administrativas estão previstas em CONTRATO.