

Termo de Referência 362/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
362/2023	120016-GRUPAMENTO DE APOIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	ALVARO GERMANO DA SILVA	16/10/2023 10:48 (v 10.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados;		000000000

1. Definição do objeto

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de assistência e suporte técnico mensal preventivo, com reposição de peças, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de assistência e suporte técnico mensal preventivo, com reposição de peças, para 01 (um) elevador tipo plataforma, marca THYSSENKRUPP. Localizado no HTSS	20338	SV	12	R\$ 496,67	R\$ 5.960,04
2	Serviço de assistência e suporte técnico mensal preventivo, com reposição de	20338	SV	12	R\$ 496,67	R\$ 5.960,04

peças, para 01 (um) elevador tipo plataforma, marca THYSSENKRUPP. Localizado no HTO.						
--	--	--	--	--	--	--

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, prorrogáveis por igual período, limitada a 5 anos de contratação, contados da assinatura do contrato, na forma de contratação direta, por meio da dispensa de licitação prevista no art. 75, II da Lei 14.133/2022.

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que prevê a execução mensal da manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando as especificidades do serviço previstas no Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação da contratação

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Em atenção ao Parágrafo Único do Art. 1º do Decreto Nº 10.947/2022, O objeto da Contratação está previsto no Planejamento Anual de Aquisições e Contratações (PAAC) de 2023, Disposto no Portal da Força Aérea Brasileira (FAB), <https://www2.fab.mil.br/passc/>, conforme detalhamento a seguir:

- I) Região/Unidade: São José dos Campos / DCTA
- II) Data de publicação no Portal da FAB: 23 DE MARÇO DE 2023
- III) Código de Planejamento do Objeto no PAAC: GAPSJ23SER123

3. Descrição da solução

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. O processo em questão envolve a contratação de serviços de assistência e suporte técnico mensal preventivo, com reposição de peças. Seguindo as necessidades apresentadas nos anos anteriores, segue lista não taxativa de peças que demandaram manutenção e troca:

Lista de Peças:

01. Contato de porta de cabina
02. Contato de porta de pavimento
03. Indicador de posição de pavimento
04. Indicador de posição de cabina
05. Botão de chamada de pavimento
06. Botão de Chamada de Cabina
07. Sensor Magnéticos
08. Contatora de comando de portas
09. Contatora do quadro de comando
10. Corrediça de cabina
11. Corrediça de portas
12. Limite fim de curso
13. Placa comando principal

14. Motor operador das portas da cabina
15. Módulo eletrônico operador das portas da cabina

3.2 A relação acima não representa a quantidade total de peças que podem apresentar falhas e demandem manutenção preventiva, suporte técnico ou reposição. Essa listagem representa as principais peças dos elevadores tipo plataforma, marca THYSSENKRUPP que podem apresentar pane ou necessitem substituição. A lista não taxativa tem por objetivo orientar o fornecedor e tornar mais clara a demanda da Administração.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade:

- 4.1.1. Os possíveis impactos ambientais do serviço a ser contratado diz respeito aos materiais que serão utilizados em sua execução, bem como o descarte de eventuais resíduos;
- 4.1.2. Assim, conforme o Guia Nacional de Licitações Sustentáveis, devem ser utilizados, sempre que possível, materiais que sejam reciclados, reutilizados ou biodegradáveis, e que reduzam a necessidade de manutenção;
- 4.1.3. Além disso, devem ser observadas as normas do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO e as normas ISO nº 14.000 relativas a sistemas de gestão ambiental;
- 4.1.4. Com relação à gestão de resíduos, a Contratada deverá observar as diretrizes, critérios e procedimentos para a gestão dos resíduos estabelecidos na Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos e Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19/01/2010.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

- 4.2. Tal procedimento não se aplica a esta contratação, tendo em vista que o serviço não demanda marca ou modelo específico para ser executado de maneira adequada.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

- 4.3. Tal procedimento não se aplica a esta contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

- 4.4. Não será exigida carta de solidariedade ao fornecedor vencedor desta licitação.

Subcontratação

- 4.5. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

- 4.8. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

Vistoria

- 4.9. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à quinta-feira, das 08 horas às 17 horas e sexta-feira de 08 horas às 12 horas.
- 4.10. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 4.11. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.11.1. A vistoria deverá ser agendada através do telefone (12) 3947- 4100 ou e-mail hto.gapsj@fab.mil.br.

4.12. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.13. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. *Início da execução do objeto:* .O prazo para início dos serviços será de 05 dias corridos, após o recebimento da Nota de Empenho/Ordem de início dos Serviços, emitida pelo Grupamento de Apoio de São José dos Campos – GAP-SJ.;

5.1.2. O serviço de manutenção deverá ser realizado no Hotel de Trânsito dos Oficiais do GAP-SJ e do Hotel de Trânsito dos Suboficiais e Sargentos e engloba a manutenção preventiva, suporte técnico e reposição de peças.

5.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

5.1.4. O serviço de manutenção preventiva deverá ser prestado uma vez por mês.

5.1.5 O serviço de suporte técnico deve ser disponibilizado 24 horas por dia e deve ser executado mediante acionamento da empresa vencedora do certame. A empresa tem prazo de 2 horas para chegar ao local de prestação de serviço exigido em caso de urgência e não funcionamento dos elevadores.

5.1.6 O serviço de reposição de peças ocorrerá mediante avaliação da necessidade por parte da empresa prestadora do serviço, juntamente aos fiscais de contrato.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Praça Marechal-do-Ar Eduardo Gomes, 50 – Vila das Acácias, São José dos Campos – SP, 12228- 615, cujo expediente administrativo acontece das 8h até 17h.

5.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: de segunda à quinta-feira de 08 horas às 17 horas e sexta-feira, de 08 horas às 12 horas.

5.3.1 O serviço de suporte técnico será prestado mediante acionamento da empresa contratada, conforme item 5.1.5 deste Termo de Referência.

Rotinas a serem cumpridas

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

5.4.1. Manutenção preventiva de elevadores: deverá ser realizada conforme critérios mínimos estabelecidos neste item e deverá abranger quesitos e procedimentos mínimos elencados, visando a segurança de uso normal dos equipamentos e das peças vitais, estabelecidos em cronograma de manutenção fornecido pelo fabricante:

5.4.1.1 Programa Mínimo de Manutenção Preventiva dos Equipamentos: a ser realizada uma vez ao mês, cumprindo os requisitos mensais e trimestrais descritos abaixo mantendo o intervalo de tempo máximo de 35 dias entre duas inspeções.

5.4.1.1.1 Dispositivos de segurança:

Procedimentos	Mensal	Trim.

verificar as correções das guias, assegurando uma operação silenciosa e manter as guias adequadamente lubrificadas;	X	
verificar os cabos de aço de tração como fator de segurança;	X	
examinar todos os dispositivos de segurança e reguladores, eliminando os eventuais defeitos mecânicos;	X	
verificar funcionamento de interfonos e sistema de alarmes dos elevadores	X	
verificar sistema de freios;	X	
verificar sistema de polias;	X	
testar o sistema de emergência		X

5.4.1.1.2 Máquinas de Tração:

Procedimentos	Mensal
fazer a remoção da poeira acumulada e do óleo vazado;	X
verificar o nível do óleo, completando-o se necessário;	X
manter limpos e desimpedidos os espaços físicos das casas de máquinas, informando à Fiscalização da existência de irregularidades	X
verificar e, se necessário, corrigir a velocidade dos carros a plena carga, meia carga e vazio;	X
verificar as máquinas de tração quanto a vibrações, ruídos, aquecimentos e fixações às bases.	X

5.4.1.1.3 Comandos e Controle dos Elevadores:

Procedimentos	Mensal
Verificar placas, microprocessadores ou mesmo painéis eletrônicos completos do controle;	X

verificar e limpar interfones, botoeira dos comandos, aplicando produtos recomendados pelo fabricante;	X
limpar os gabinetes dos quadros de comando;	X
verificar o display indicador de falhas e corrigi-las;	X
verificar as instalações elétricas	X

5.4.1.1.4 Dispositivos nos Pavimentos:

Procedimentos	Mensal	Trim.
verificar e ajustar barras de portas;		X
verificar e ajustar nivelamento dos carros nos andares;	X	
verificar as botoeiras externas, substituindo placas de comunicação, quando necessário.		X
limpar as faces internas e externas das portas, aplicando produtos recomendados pelo fabricante;		X
verificar o funcionamento dos botões de chamada, displays indicadores de direção;		X

5.4.1.1.5 Dispositivos nas Cabinas:

Procedimentos	Mensal	Trim.
verificar e ajustar operadores de portas;	X	
verificar luminosidade da cabina, substituindo luminárias e reatores do teto;	X	
verificar funcionamento das botoeiras e displays indicadores das cabinas, substituindo placas, luzes, intercomunicadores, luzes de emergência, abrir e fechar portas, ventilador;	X	
verificar barras de proteção eletrônica das portas;		X

ajustar quaisquer folgas excessivas das folhas da porta e dos contatos dos trincos e ganchos;		X
fazer a remoção dos detritos acumulados em toda a extensão das soleiras;	X	
proceder a limpeza geral das barras articuladas e aplicação do óleo fino nas articulações;	X	
limpar a parte superior do forro e difusores do teto;	X	
fazer a remoção da poeira dos ventiladores;		X
verificar o funcionamento dos intercomunicadores das cabinas		X
verificar o funcionamento dos sinalizadores e luz de emergência.	X	
verificar ruídos e trepidações anormais na viagem.	X	

5.4.1.1.6 Contrapesos:

Procedimentos	Trim.
fazer a remoção da poeira de suspensão;	X
ajustar a folga excessiva entre as corrediças deslizantes do carro	X
verificar estado geral e ajustar as correntes de compensação;	X

5.4.1.1.7 Dispositivos nos Poços e Caixa de Corrida

Procedimentos	Mensal	Trim
proceder a limpeza geral do poço, informando as irregularidades de sujidades anormais;		X
verificar o nível de óleo dos amortecedores, completando-o, se e quando necessário;		X

verificar funcionamento dos fins de curso (limites);	X	
verificar o aperto das porcas das bases dos amortecedores;		X
verificar o estado geral, limpar e lubrificar polia tensora do regulador de velocidade.	X	

5.4.1.1.8 Cabos de aço de tração e do regulador:

Procedimentos	Mensal
ajustar a tensão dos cabos de tração e compensação.	X
limpar e ajustar cabos do regulador de velocidade;	X
verificar sistematicamente as condições de segurança dos cabos de tração	X

5.4.1.1.9 Casa de máquinas e de polias (cobertura):

Procedimentos	Mensal
verificar o sistema de polias nas casas das polias na cobertura;	X
verificar o sistema de polias nas casas de máquinas	X

5.4.1.1.10 Sala de Controle:

Procedimentos	Mensal	Trim.
verificar o funcionamento do sistema de monitoração e controle de tráfego – hardware e software, quando houver.	X	
realizar a limpeza dos equipamentos;	X	
realizar as comunicações nos displays dos elevadores quando necessário;		X

5.4.2. A Contratada será responsável por administrar e gerenciar, bem como identificar e executar, todas as manutenções preventivas necessárias durante o período de vigência do contrato.

5.4.3 As manutenções preventivas e prazos descritos neste item 5.4.1 não isenta ou elimina a responsabilidade da Contratada quanto a sua incumbência de identificar, administrar, gerenciar e executar todas as medidas necessárias para manter os equipamentos dos elevadores em funcionamento e adequado estado de conservação.

5.4.2 Suporte técnico mediante acionamento da empresa contratada.

5.4.2.1 O Suporte técnico em caso de emergência terá o pronto atendimento ao chamado durante às 24 horas do dia, nos casos em que houver usuário(s) preso(s) na cabina ou em qualquer outra parte do equipamento, ou ainda para qualquer acidente que venha ocorrer com o objeto do contrato.

5.4.2.2 O Suporte técnico para casos de manutenção corretiva deverá ser realizado sempre que os procedimentos realizados durante a manutenção preventiva não forem suficientes para sanar as panes detectadas nos elevadores. O atendimento aos chamados da Contratante deverá ocorrer dentro de, no máximo, 2 (duas) horas e deverá observar o horário estabelecido pela contratante para o funcionamento dos plantões, conforme item 5.3 deste termo de referência. Os atendimentos de chamados fora do horário previsto só serão realizados em caso de emergência. Em caso de emergência, se a normalização do funcionamento venha a requerer aparato técnico maior do que o previsto ou venha a ser necessária a utilização de materiais não existentes normalmente nos estoques da contratada, tal normalização poderá ocorrer no primeiro dia útil subsequente, durante o horário para atendimento dos chamados, de acordo com o estabelecido no item 5.3. O serviço de manutenção corretiva atenderá, no mínimo, ao abaixo estipulado:

5.4.2.2.1. Substituição ou conserto de todos os componentes avariados que sejam indispensáveis ao uso normal do elevador, correndo as despesas respectivas, bem como mão-de-obra especializada a cargo da Contratada;

5.4.2.2.2. Pronto atendimento aos chamados da Contratante para correção de panes e /ou liberação de usuários;

5.4.2.2.3. Declaração de que a substituição de peças se fará sem ônus para a Contratante, a cada troca;

5.4.2.2.4. Apresentação de atestado com firma reconhecida, emitida pelo fabricante e /ou fornecedor do material ou equipamento especificado, informando o caso deste se encontrar fora de linha de fabricação e/ou que o prazo de fornecimento não atenda ao prazo estabelecido no cronograma físico da obra;

5.4.2.2.5. Apresentação de catálogos, manuais e provas de equivalência técnica do produto proposto em substituição ao especificado, sendo peça fundamental o laudo de exame comparativo dos materiais, efetuado por laboratório tecnológico idôneo, a critério do Contratante;

5.4.2.2.6. Garantia de peças e serviços durante 12 (doze) meses a contar da data de troca da peça ou da prestação do serviço;

5.4.2.2.7. Designação de engenheiro técnico responsável, perante o CREA;

5.4.2.2.8. Orientação de seus funcionários sobre as normas de contra incêndio adotadas nos Hotéis;

5.4.2.2.9 Informação antecipada de eventuais substituições de responsável técnico.

5.4.3 O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Materiais a serem disponibilizados

5.5. A Administração não disponibilizará materiais para a execução do serviço.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1. O local de prestação de serviço é uma Organização Militar.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.7. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

b. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. *Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.*

Preposto

6.6. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de 03 (três) horas.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Fiscalização

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.11. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.12. Identificada qualquer inexactidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.13. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.14. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.15. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

6.16. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.17. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.18. *Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:*

6.18.1. Avaliar o trabalho de manutenção preventiva mensal, assegurando o bom cumprimento do intervalo estabelecido entre cada uma;

6.18.2. Avaliar a necessidade de eventuais peças de reposição;

Gestor do Contrato

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.20. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.24. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme item em anexo.

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.9.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Liquidação

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

7.25. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.26. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

7.27. *O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.*

7.28. *Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.*

7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.29.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.30. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

7.31. *A presente contratação não permite a antecipação de pagamento.*

Cessão de crédito

7.40. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

7.40.1. *As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.*

7.41. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.42. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.43. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.44. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será empreitada por Preço Unitário.

Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

8.4. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor> ;

8.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Municipal/Distrital* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.18. Prova de regularidade com a Fazenda *Municipal/Distrital* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Municipal/Distrital* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.26. *O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.*

Qualificação Técnica

8.27. *Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;*

8.28. *A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

8.29. *Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional competente, em plena validade;*

8.29.1. *Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.*

8.29.2. *Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.*

8.29.3. *O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.*

8.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

8.30.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

8.30.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

8.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

8.30.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

8.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

8.30.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

8.30.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 11.920,08

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$11.920,08 (*onze mil novecentos e vinte reais e oito centavos*), conforme custos unitários apostos.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1 A fonte de recursos será informada posteriormente, no momento da realização do empenho.

10.2. *A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.*

11. Apêndices

- a. Estudo Técnico Preliminar;
- b. Cláusulas Complementares.

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

ARUANA ALMEIDA CORREA

Agente de contratação

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Instrumento de Medição de Resultado.pdf (61.98 KB)

Anexo I - Instrumento de Medição de Resultado.pdf

Grupamento de Apoio de São José dos Campos

Instrumento de Medição de Resultado

Manutenção de Elevadores - TR 362/2023

INDICADOR	
Nº 01- Manutenção com qualidade	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o Serviço realizado.
Meta a cumprir	Serviço prestado com qualidade sem danificar o bem público.
Instrumento de medição	Aparente funcionamento adequado do aparelho em que foi realizado serviço/ manutenção.
Forma de acompanhamento	In loco
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada individualmente, através de demanda
Início da vigência	Após assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	0-100% do valor da OS 1 até 2 – 90% valor da OS 3 até 5 – 80% do valor da OS

INDICADOR	
Nº 02 – Prazo de atendimento de manutenção preventiva	
Item	Descrição
Finalidade	Atendimento em tempo razoável da demanda

Meta a cumprir	24h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços (OS) eletrônica e via e-mail
Forma de acompanhamento	Por e-mail e por telefone
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada individualmente. Nº de horas no atendimento/ 24h = X
Início da vigência	Após assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,6 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX 30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	Recebimento também será aceito após confirmação de leitura do email

INDICADOR	
Nº 03 – Prazo de atendimento de suporte técnico urgente	
Item	Descrição
Finalidade	Atendimento em tempo razoável da demanda
Meta a cumprir	02h
Instrumento de medição	Sistema informatizado de solicitação de serviços – Ordem de Serviços (OS) eletrônica e via e-mail

Forma de acompanhamento	Por e-mail e por telefone
Periodicidade	Sob demanda
Mecanismo de cálculo	Cada OS será verificada individualmente. Nº de horas no atendimento/ 02h = X
Início da vigência	Após assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	X até 1 – 100% do valor da OS De 1 a 1,5 – 90% do valor da OS De 1,6 a 2 – 80% do valor da OS
Sanções	20% das OS acima de 2 – multa de XX 30% das OS acima de 2 – multa de XX + rescisão contratual
Observações	Recebimento também será aceito após confirmação de leitura do email



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA

CONTROLE DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS DO DOCUMENTO

Documento:	TERMO DE REFERÊNCIA
Data/Hora de Criação:	16/10/2023 13:49:45
Páginas do Documento:	23
Páginas Totais (Doc. + Ass.)	24
Hash MD5:	c54fd999418085a9f94029accb1c0bdc
Verificação de Autenticidade:	https://autenticidade-documento.sti.fab.mil.br/assinatura

Este documento foi assinado e conferido eletronicamente com fundamento no artigo 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República pelos assinantes abaixo:

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por 2º Ten ARUANA ALMEIDA CORRÊA no dia 16/10/2023 às 10:56:16 no horário oficial de Brasília.

Assinado via ASSINATURA CADASTRAL por Ten Cel Int SANDRA REGINA PEREIRA DA SILVA no dia 24/10/2023 às 16:37:03 no horário oficial de Brasília.