

## ANEXO II

### **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

É objetivo operar nos padrões estabelecidos como marco de qualidade pelo CONTRATANTE.

Como os serviços oferecidos pela CONTRATADA influenciam diretamente nestes resultados, considera-se que o pagamento destes serviços deva estar associado aos níveis de desempenho alcançados pela Operação. Para tanto, a CONTRATADA deverá oferecer serviços de manutenção que atendam ou excedam as metas esperadas.

O Instrumento de Medição de Resultados (IMR), para fins deste Termo de Referência, define em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas Adequações nos Pagamentos (AP), e será celebrado entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE.

O objetivo do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é vincular o pagamento dos serviços aos resultados alcançados, em complemento à mensuração dos serviços efetivamente prestados, não devendo as Adequações nos Pagamentos (AP), originadas pelo descumprimento do IMR, ser interpretadas como penalidades ou multas, as quais exigem a abertura do regular processo administrativo e do contraditório.

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços se refere à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, seguindo os critérios descritos neste Termo de Referência.

O CONTRATANTE efetuará sob demanda a aferição dos indicadores de manutenção, com base nos documentos pertinentes para a verificação do cumprimento do escopo, cujos resultados dos indicadores serão apresentados à CONTRATADA, junto com outros indicadores do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, por meio do Relatório de Avaliação de Atendimento - RAA.

O procedimento de avaliação dos serviços será realizado pelos fiscais do contrato, com vigência a partir do início da prestação dos serviços.

Os dados operacionais e de manutenção serão registrados e utilizados para o cálculo das metas referentes aos indicadores de manutenção.

Caso os resultados obtidos estejam fora dos valores esperados, ocorrerão Adequações nos Pagamentos (AP) que incidirão sobre os valores totais mensais faturados pela CONTRATADA.

A aplicação do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, utilizada pela fiscalização do contrato, deverá seguir de acordo com a metodologia constante em cada indicador, dispostos nos capítulos seguintes, tomando como base na prestação dos serviços, conforme tabelas dos indicadores de desempenho.

O pagamento à contratada será feito em consonância com o percentual de retenções obtido do somatório do resultado de todos os indicadores.

A aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), na avaliação de qualidade dos serviços deverá ser dividida em 03 (três) fases distintas: Fase inicial, de Transição e de Aplicação.

A Fase Inicial: a partir do efetivo início da execução: momento no qual os indicadores de níveis de serviço sendo apenas medidos e apresentados à CONTRATADA, sem que haja as Adequações nos Pagamentos (AP).

Em caso de atraso na mobilização de máquinas, equipamentos, ferramentas e pessoal será aplicada uma penalização de 2% no valor do primeiro faturamento.

Fase de Transição: 30 (trinta) dias após a fase inicial: momento no qual os Indicadores de IMR serão reavaliados, passando a ser medidos nos novos moldes definidos com base na Tabela 6, abaixo demonstrado:

Indicadores	Serviço	Nível Esperado	Não Atendimento	Pontos perdidos= descumprimento da meta
1	Apresentação Dos empregados.	Empregado uniformizado e com uniforme limpo, apresentável e com crachá	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá	1 ponto por empregado, limitado a 10 pontos por mês.
2	Segurança	Fornecer EPI aos seus empregados e exigir o uso,	Deixar de fornecer EPI e ou deixar de exigir o uso, quando necessário	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês.

		quando necessário		
3	Serviços com qualidade e com continuidade	Serviços executados com continuidade e regularidade, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito. Serviços realizados com a qualidade exigida pela fiscalização com base em normas. Deixar o local limpo sinalizado, atentando-se para a guarda devida dos materiais e ferramentas	Serviços executados com descontinuidade e irregularidade sem motivos de força maior ou caso fortuito. Serviços não realizados com a qualidade adequada. Local sujo, não sinalizado e/ou com a guarda inadequada de materiais e ferramentas	1 ponto por ocorrência, limitada a 10 pontos por mês
4	Fiscalização	Executar os serviços determinados pelo gestor/fiscal e atender suas recomendações	Deixar de executar os serviços determinados pelo Gestor/Fiscal e/ou deixar de atender suas recomendações	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
5	Efetivo de empregados	Efetuar a reposição de funcionários em quantidade necessária ao atendimento das demandas	Deixar de efetuar o encaminhamento de funcionários em quantidade insuficiente.	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
6	Fornecimento de ferramentas/equipamentos	Manter os empregados devidamente equipados com as ferramentas	Deixar qualquer ferramenta ou equipamento previsto no contrato. Fornecer equipamentos	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês

		e equipamentos previstos no contrato. Fornecimento e instalação de equipamentos originais ou reaproveitados com autorização de Fiscalização	reaproveitados sem aprovação da Fiscalização	
7	Transporte	Manter os veículos, diariamente, em perfeitas condições de uso prontos para o transporte de seus empregados para as frentes de trabalho.	Deixar faltar qualquer um dos veículos, por qualquer motivo que seja	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
8	Disponibilidade (Ds)	Manter o sistema em disponibilidade operacional.	Deixar algum sistema indisponível (não operacional) além do prazo estabelecido.	Ds $\leq$ 2h 5 pontos
9	Disponibilidade (Ds)	Manter o sistema em disponibilidade operacional.	Deixar algum sistema indisponível (não operacional) além do prazo estabelecido.	2h $\leq$ Ds $\leq$ 4h 10 pontos
10	Disponibilidade (Ds)	Manter o sistema em disponibilidade operacional.	Deixar algum sistema indisponível (não operacional) além do prazo estabelecido.	Ds $\geq$ 4h 15 pontos
11	Serviços em dia Nível C 48h.	Executar nos prazos estabelecidos recebidas as Ordens de Serviços	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	TML C > 50h 5 pontos
12	Serviços em dia Nível B 24h.	Executar nos prazos estabelecidos	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as	TML B > 26h 10 pontos

		recebidas as Ordens de Serviços	Ordens de Serviços recebidas	
13	Serviços em dia Nível A 2h.	Executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	TML A > 3:30h 15 pontos
14	Atendimento à programação preventiva (APP)	Executar as Ordens de Serviços de manutenção preventiva estabelecida no Plano de Manutenção	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	APP < 92% 10 pontos
15	Números de ocorrências Relevantes (OR)	Executar os serviços de forma a evitar os Ocorrências relevantes.	Caracterização de Ocorrências Relevantes (OR)	5 pontos por OR, limitado a 10 pontos por mês

Tabela 1: IMR – Fase de Transição

No caso de haver ocorrência igual ou superior a 10 (dez) pontos no mês, em qualquer dos indicadores de desempenho acima, ocorrerá automaticamente uma adequação no pagamento (AP) adicional de 1% sobre o valor mensal da fatura, além daquelas descritas nas tabelas de pontuação.

O Cálculo da Nota Mensal de Avaliação - NMA, para o período de Fase de Transição será representado pela seguinte fórmula:

$$NMA = (170 - (\sum PP))/15$$

Onde:

$$\text{Nota Mensal de Avaliação} = NMA$$

$$\text{Somatório Total dos Pontos Perdidos} = \sum PP$$

$$\text{Totais de Indicadores de desempenho} = 15$$

As Adequações nos Pagamentos (AP), decorrentes da aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), sendo aplicadas conforme a Tabela 2, abaixo demonstradas:

Nota Mensal de Avaliação (NMA)	Adequações nos Pagamentos (AP)
$9,5 \leq NMA < 10$	Notificação de Inconformidade
$9,0 \leq NMA < 9,5$	Abatimento de 2% da fatura mensal
$8,5 \leq NMA < 9,0$	Abatimento de 4% da fatura mensal
$8,0 \leq NMA < 8,5$	Abatimento de 6% da fatura mensal
$7,5 \leq NMA < 8,0$	Abatimento de 8% da fatura mensal
$7,0 \leq NMA < 7,5$	Abatimento de 10% da fatura mensal
$6,5 \leq NMA < 7,0$	Abatimento de 12% da fatura mensal
$6,0 \leq NMA < 6,5$	Abatimento de 14% da fatura mensal
$5,5 \leq NMA < 6,0$	Abatimento de 16% da fatura mensal
$5,0 \leq NMA < 5,5$	Abatimento de 18% da fatura mensal
$NMA \leq 5,0$	Abatimento de 20% da fatura mensal

Tabela 2: Nota Mensal de Avaliação para a Fase de Aplicação

Fase de Aplicação: a partir do primeiro dia após fim da fase de transição, momento no qual o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) será aplicado sem restrições, com todas as suas consequências contratuais, conforme Tabela 8, abaixo demonstrado:

Indicadores	Serviço	Nível Esperado	Não Atendimento	Pontos perdidos= descumprimento da meta
1	Apresentação Dos empregados.	Empregado uniformizado e com uniforme limpo, apresentável e com crachá	Empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá	1 ponto por empregado, limitado a 10 pontos por mês.
2	Descumprimento de cronograma para execução de serviços apresentado e aprovado pela fiscalização	Consolidar as informações das ordens de serviço do mês até o 2º dia útil do mês seguinte. Cumprimento de cronograma	Não consolidar as informações das ordens de serviço do mês até o 2º dia útil do mês seguinte. Descumprimento de cronograma para execução de serviços apresentado e	5 pontos por ocorrência, limitado a 10 pontos ao mês.

		para execução de serviços apresentado aprovado pela fiscalização.	aprovado pela fiscalização	
3	Segurança	Fornecer EPI aos seus empregados e exigir o uso, quando necessário	Deixar de fornecer EPI e ou deixar de exigir o uso, quando necessário	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês.
4	Serviços com qualidade e com continuidade	Serviços executados com continuidade e regularidade, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito. Serviços realizados com a qualidade exigida pela fiscalização com base em normas. Deixar o local limpo sinalizado, atentando-se para a guarda devida dos materiais e ferramentas	Serviços executados com descontinuidade e irregularidade sem motivos de força maior ou caso fortuito. Serviços não realizados com a qualidade adequada. Local sujo, não sinalizado e/ou com a guarda inadequada de materiais e ferramentas	1 ponto por ocorrência, limitada a 10 pontos por mês
5	Fiscalização	Executar os serviços determinados pelo gestor/fiscal e atender suas recomendações	Deixar de executar os serviços determinados pelo Gestor/Fiscal e/ou deixar de atender suas recomendações	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
6	Efetivo de empregados	Efetuar o envio de funcionários em número	Deixar de efetuar a reposição de funcionários em	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês

		suficiente para o atendimento das demandas.	número suficiente ao atendimento da demanda	
7	Fornecimento de materiais	Fornecer em tempo hábil todos os materiais necessários aos serviços	Deixar de fornecer em tempo hábil qualquer material necessário ao serviço.	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
8	Fornecimento de ferramentas/equipamentos	Manter os empregados devidamente equipados com as ferramentas e equipamentos previstos no contrato. Fornecimento e instalação de equipamentos originais ou reaproveitados com autorização de Fiscalização	Deixar qualquer ferramenta ou equipamento previsto no contrato. Fornecer equipamentos reaproveitados sem aprovação da Fiscalização	1 ponto por ocorrência, limitado a 10 pontos por mês
9	Serviços em dia Nível C PREVENTIVA	Executar nos prazos estabelecidos recebidas as Ordens de Serviços	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	TML C > 50h 5 pontos
10	Serviços em dia Nível B CORRETIVA	Executar nos prazos estabelecidos recebidas as Ordens de Serviços	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	TML B > 26h 10 pontos
11	Serviços em dia Nível A EMERGENCIAL	Executar nos prazos estabelecidos recebidas as Ordens de Serviços	Deixar de executar nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	TML A > 3:30h 15 pontos
12	Atendimento à	Executar as	Deixar de executar	APP < 92%

	programação preventiva (APP)	Ordens de Serviços de manutenção preventiva estabelecida no Plano de Manutenção	nos prazos estabelecidos as Ordens de Serviços recebidas	10 pontos
13	Ordens de Serviços pendentes a mais de 60 dias	Executar as Ordens de Serviços num prazo de até 300 dias corridas	Deixar de executar as Ordens de Serviços num prazo de até 30 dias corridos	1 ponto por dia de atraso, limitado a 10 pontos por mês
14	Índice de retrabalho de manutenção corretiva (IRMC)	Executar as Ordens de Serviços de forma a evitar o retrabalho	Ocorrência de retrabalho no período de um mês	IRMC > 10% 10 pontos
15	Números de ocorrências Relevantes (OR)	Executar os serviços de forma a evitar os Ocorrências relevantes.	Caracterização de Ocorrências Relevantes (OR)	5 pontos por OR, limitado a 10 pontos por mês

Tabela 3: IMR - Fase de Aplicação

No caso de haver ocorrência igual ou superior a 10 (dez) pontos no mês, em qualquer dos indicadores de desempenho acima, ocorrerá automaticamente uma adequação no pagamento (AP) adicional de 1% sobre o valor mensal da fatura, além daquelas descritas nas tabelas de pontuação, à exceção dos indicadores 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 e 19, da Tabela 8.

Também será aplicada 1 (uma) Notificação de Inconformidade, a título adicional, para cada indicador de IMR em que houver a ocorrência igual ou superior a 10 pontos no mês.

A ocorrência de 3 (três) Notificações de Inconformidade, a título de adicionais, para o mesmo indicador de IMR, cuja pontuação for igual ou superior a 10 (dez) pontos no mês, no período de 6 (seis) meses, ensejara a aplicação de uma adequação no pagamento (AP) adicional de 5% calculada no valor da média dos meses das ocorrências.

Para o caso descrito acima, deverá a contratada, respeitada a ampla defesa e o contraditório, apresentar um Plano de Trabalho de Adequação, contendo as ações necessárias para mitigar os fatos geradores das adequações nos pagamentos (AP), incluindo a revisão de sua logística, métodos aplicados e, inclusive, a substituição de empregados/prestadores de serviços.

A ocorrência de Nota Mensal de Avaliação — NMA inferior a 5,0 (cinco) pontos, por 3 (três) vezes consecutivas, no período de 6 (seis) meses, além de acarretar a incidência das Adequações nos Pagamentos (AP) pertinentes, caracteriza-se como incapacidade técnica, pelo que ensejará à Administração, garantida a ampla defesa e o contraditório, a rescisão unilateral do contrato administrativo por inexecução parcial do objeto.

Já a ocorrência de Nota Mensal de Avaliação — NMA inferior a 5,0 (cinco) pontos, por 6 vezes (seis) vezes alternadas, no período de 12 (doze) meses, constituem-se em hipótese de inexecução parcial do objeto, ensejando à Administração, garantida a ampla defesa e o contraditório, a rescisão unilateral do contrato administrativo.

O acesso da CONTRATADA à instância superior não sobrestará a aplicação das Adequações nos Pagamentos (AP) sobre o valor correspondente ao mês da prestação dos serviços, devendo a CONTRATADA faturar os valores conforme decisão do gestor;

Na hipótese de haver a reforma da decisão do gestor pela autoridade competente, seja parcialmente ou integralmente, após já ter sido efetuado o pagamento de determinada fatura, será providenciada no mês posterior a Autorização de Faturamento - AF, para recompor a parcela deduzida no mês anterior.

A inobservância dos prazos dispostos neste capítulo, pela CONTRATADA, poderá acarretar descumprimento contratual.

As eventuais Adequações nos Pagamentos (AP) serão calculadas com base no valor total da fatura do mês de medição dos serviços e serão aplicadas na próxima fatura, após a finalização das etapas dispostas no presente capítulo.

A fiscalização do CONTRATANTE poderá apontar Adequações nos Pagamentos (AP) retroativas a qualquer momento da vigência contratual, quando da constatação de equívocos em medições anteriores, cabendo ao gestor comunicar oficialmente à CONTRATADA da retificação a ser realizada, restando assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório, conforme os prazos definidos no presente capítulo.

Documentos rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente enviados à CONTRATADA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação, para esclarecimentos ou retificações necessárias.

## **DOS CRITERIOS DE PAGAMENTO**

O ciclo de pagamento inicia-se, após aprovação da Medição, com o envio por parte do CONTRATANTE, até o último dia útil do mês de referência, da Autorização de Faturamento - AF à CONTRATADA, contendo os valores referentes à prestação do serviço e o fornecimento de peças e componentes, no mês de referência, mas também, os abatimentos e descontos, quando houver, a aplicação das Adequações nos Pagamentos (AP) e sanções administrativas de caráter pecuniário, lançadas no mês anterior, conforme o processamento da Medição de Resultados.

A fatura / nota fiscal deverá ser emitida pela CONTRATADA até o último dia do mês de referência da prestação dos serviços, conforme a Instrução Normativa RFB 1.701/2017.

Considerando que o ciclo de aferição dos indicadores prevê o processo de aplicação do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e as Adequações nos Pagamentos (AP), apenas no mês subsequente ao da prestação dos serviços, a autorização de faturamento do primeiro mês de execução não constará de indicações de Adequações nos Pagamentos (AP), que serão aplicadas somente no segundo mês.

A parcela referente à execução do último mês de contrato será retida integralmente até o encerramento da aferição e medição do mês a que se refere.

O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da entrega da Fatura/Nota Fiscal, devidamente atestada, no protocolo do CONTRATANTE, sendo que a sua emissão deverá acontecer até o último dia útil mês da execução dos serviços, estando acompanhada da Autorização de Faturamento - AF, observado o preço proposto para o serviço e considerando a aplicação das Adequações nos Pagamentos (AP) e as sanções administrativas de caráter pecuniário, já apontadas na Autorização de Faturamento.

O valor da Fatura para o mês em questão deverá ser composto de:

Medição dos serviços/materiais fornecidos/locações devidamente atestados pela Fiscalização multiplicado pelos respectivos preços unitários.

Desconto dos valores referentes a serviços anteriores não executados, quando aplicáveis, bem como eventuais Adequações nos Pagamentos (AP) devido ao não alcance dos indicadores de manutenção.

Como exceção a esta regra, o faturamento do primeiro e segundo mês poderá não contemplar as Adequações nos Pagamentos (AP), haja vista os prazos estabelecidos neste Termo de Referência para tramitação das documentações, conforme quadro a seguir, devendo ser lançadas na fatura do mês subsequente:

MARCO CONTRATUAL	RESPONSÁVEL	PRAZO CONTRATUAL	AÇÃO
FATURAMENTO	CONTRATADA	Até o 5º dia útil anterior ao último dia útil do mês	solicitar a emissão da Autorização de Faturamento
FATURAMENTO	CONTRATANTE	Até o último dia útil do mês	Emitir a Autorização de Faturamento
FATURAMENTO	CONTRATADA	Até o último dia útil do mês	Apresentar a Nota Fiscal
PAGAMENTO	CONTRATANTE	Até o 5º dia útil do mês subsequente à prestação de serviços	Instruir o Processo de Pagamento
PAGAMENTO	CONTRATANTE	Até 30 dias contados da data de recebimento da fatura no protocolo do CONTRATANTE	Efetuar o Pagamento

Tabela 10 – Rito de Tramitação para faturamento e pagamento

Quando os prazos previstos acima coincidirem com sábados, domingos ou feriados, deverão ser considerados para execução das ações o primeiro dia útil subsequente.

Para que o pagamento possa ser liberado, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, junto com sua fatura, as seguintes documentações de regularidade fiscal e trabalhista:

Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN ou pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, em plena validade;

Certificado de Regularidade perante o INSS, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991, alterada pela Lei n.º 8.870, de 15 de abril de 1994, em plena validade;

Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado, nos termos da Lei n.º 8.036, de 11 de maio de 1990, em plena validade;

Certidão Negativa de Débito com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da Licitante, ou outra equivalente, na forma da lei, em plena validade;

Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeito de Negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, para empresa sediada, domiciliada ou com filial no Distrito Federal, em plena validade;

Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho - TST, nos termos da Lei nº. 12.440/2011, em plena validade.

Notas Fiscais dos insumos utilizados no fornecimento de peças/materiais e/ou execução de serviços objeto deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente ao CONTRATANTE as cópias das notas fiscais ou comprovantes de pagamentos de todo e qualquer gasto decorrente da prestação dos serviços, escopo desta contratação.

A CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da liquidação, o fornecimento realizado estiver em desacordo com os termos contratuais.

Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA, enquanto houver pendência de liquidação de obrigação financeira, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

Documentos de cobrança rejeitados por erros ou incorreções em seu preenchimento serão formalmente enviados à CONTRATADA, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data de sua apresentação.

O pagamento será efetuado desde que tenham sido cumpridas as exigências contratuais e administrativas do CONTRATANTE.

O pagamento ou a Autorização de Faturamento — AF poderão ficar retidos, caso a CONTRATADA deixe de cumprir quaisquer obrigações contratuais de natureza técnica, administrativa, segurança e medicina do trabalho, legislação trabalhista e outras pertinentes.

Em caso de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo de pagamento passará a ser contado a partir da data da nova protocolização.