



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Subsecretaria Militar

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
PROC. N° E-13/002/41/2017  
DATA: 002/02/2017 fls:  
ID: 353435-9 RUBRICA:

**ANEXO 2 AO TERMO DE REFERÊNCIA - LOTE 1**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)**

**1. REGRAS GERAIS:**

1. Será adotado, na vigência do contrato, “Acordo de Nível de Serviços – ANS” disciplinado na Resolução SEPLAG nº 843, de 28 de dezembro de 2012, no qual se encontram estabelecidos critérios de aferição de resultados por meio indicadores básicos, os quais serão devidamente acompanhados pela fiscalização do contrato visando garantir a qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento.
2. Os indicadores eleitos refletem fatores que são verificáveis pela CONTRATANTE no acompanhamento da execução do contrato e são essencialmente relevantes para a obtenção de resultados positivos na prestação dos serviços contratados.
3. A Comissão de Fiscalização do Contrato acompanhará o desempenho da CONTRATADA por meio dos indicadores eleitos, utilizando planilhas de controle e realizando verificação dos serviços.
4. A apuração do ANS pela Comissão de Fiscalização do Contrato deverá ser MENSAL.
5. Na hipótese de impossibilidade de realização dos serviços de manutenção por motivos não imputáveis e/ou alheios à CONTRATADA, o presente ANS não será aplicado.

**2. DA FAIXA ESPECÍFICA DE TOLERÂNCIA**

1. A Faixa Específica de Tolerância (FET) é um intervalo limite estabelecido no ANS para fins de mensuração do desempenho na prestação do serviço e, posterior adequação do pagamento.
2. As FET deste ANS foram estabelecidas de acordo com a relevância da atividade, com menor ou nenhuma margem de tolerância para as atividades



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Subsecretaria Militar

consideradas críticas, conforme preceitua a alínea b do inciso VIII do art. 7º da Resolução SEPLAG nº 843/2012;

### **3. DA REGRA DE FATURAMENTO**

3.1. A Regra de Faturamento será estabelecida conforme as seguintes diretrizes, demonstradas nas tabelas dos itens 6 e 7 deste ANS:

3.1.1. Com base na tabela de avaliação geral será apurada, mensalmente, a Nota por indicador;

3.1.2. A pontuação total será o resultado da média aritmética das Notas por indicador;

$$\text{FÓRMULA: } \alpha = \frac{X + Y + Z}{3}$$

Onde:  $\alpha$  = Pontuação Total

X = Disponibilidade da Equipe Técnica Especializada

Y = Disponibilidade das Aeronaves para voo

Z = Documentação Legal e Obrigatória

3.1.3. Caso a pontuação total seja maior ou igual a 9.0 resultará em 100% do faturamento mensal do Contrato para o mês seguinte ao do cálculo;

3.1.4. Caso a pontuação total seja maior ou igual a 8.0 e menor que 9.0, resultará em 95% do faturamento mensal do contrato para o mês seguinte ao do cálculo;

3.1.5. Caso a pontuação total seja menor que 8.0 resultará em 90% do faturamento mensal do contrato, para o mês seguinte ao do cálculo;

2. A Comissão de Fiscalização do Contrato transmitirá a Contratada o resultado da avaliação mensal dos indicadores até o 7º dia útil do mês subsequente, para que a empresa prestadora dos serviços possa emitir a respectiva fatura mensal de cobrança dos serviços.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Subsecretaria Militar

#### **4. DA JUSTIFICATIVA PARA NÃO CONFORMIDADE**

1. Será admitida justificativa para a prestação dos serviços com menor nível de conformidade, que PODERÁ ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou alheios ao controle da CONTRATADA.

#### **5. DOS EFEITOS DA NÃO CONFORMIDADE RECORRENTE**

1. As adequações de pagamento estarão limitadas pela FET da Pontuação Total ( $\alpha$ ), abaixo do qual o fornecedor se sujeitará às sanções legais.
2. Caso a CONTRATADA receba avaliação menor que 8.0 por 2 (dois) meses consecutivos ou 3 (três) meses alternados no período de 1 (hum) ano, a CONTRATANTE, poderá rescindir o contrato, resguardado o direito de ampla defesa e contraditório da CONTRATADA.
3. O disposto no item 5.2 não será aplicado na hipótese de impossibilidade de realização dos serviços de manutenção por motivos não imputáveis e/ou alheios à CONTRATADA.

#### **6. DOS INDICADORES**

1. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA CONFORME ITEM 4.3 DO TR DO LOTE 1	
FINALIDADE	Garantir a maior disponibilidade possível da Equipe Técnica
META	Atingir 75% de Disponibilidade ( $X \geq 0.75$ )
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha de Acompanhamento da Disponibilidade da Equipe Técnica (PADE)
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A Comissão de Fiscalização fará a verificação diária da frequência e disponibilidade da equipe técnica especializada.
PERIODICIDADE	MENSAL
MECANISMO DE CÁLCULO	Número de dias de disponibilidade no mês/Número de dias do mês = X
FAIXA ESPECÍFICA DE TOLERÂNCIA	Se X maior ou igual a 0.75 = 10 Se X maior ou igual a 0.70 e menor que 0.75 = 9.5



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
PROC. N° E-13/002/41/2017  
DATA: 002/02/2017 fls:  
ID: 353435-9 RUBRICA:

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Subsecretaria Militar

	Se X maior ou igual a 0.65 e menor que 0.70 = 9.0
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de publicação do extrato do contrato no DOERJ

**2. INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DAS AERONAVES PARA VOO DECORRENTE DAS MANUTENÇÕES DE 1º E 2º NÍVEIS**

FINALIDADE	Garantir a maior disponibilidade possível das aeronaves, sem o comprometimento da segurança de voo
META	Atingir 75% de Disponibilidade ( $Y \geq 0.75$ )
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Planilha de Acompanhamento da Disponibilidade das Aeronaves (PADA)
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	A Comissão de Fiscalização fará a verificação diária de cada aeronave
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO DO INDICADOR	Número de dias de disponibilidade no mês/Número de dias do mês = Y
FAIXA ESPECÍFICA DE TOLERÂNCIA	Se Y maior ou igual a 0.75 = 10 Se Y maior ou igual a 0.70 e menor que 0.75 = 9.5 Se Y maior ou igual a 0.65 e menor que 0.70 = 9.0
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de publicação do extrato do contrato no DOERJ

**3. INDICADOR DE DOCUMENTAÇÃO LEGAL E OBRIGATÓRIA CONFORME EDITAL E CONTRATO**

FINALIDADE	Comprovar a regularidade da Contratada quanto às exigências legais
META	100% da documentação exigida entregue até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês referência.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Data da entrega da documentação pertinente à Comissão de Fiscalização do Contrato.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Aferição pela Comissão de Fiscalização do Contrato.
PERIODICIDADE	Mensal
MECANISMO DE CÁLCULO	100% da documentação exigida entregue no prazo = Z
FAIXA ESPECÍFICA DE TOLERÂNCIA	Se Z entregue em prazo menor ou igual ao 5º dia útil = 10 Se Z entregue em prazo maior ao 5º dia útil = 0
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data de publicação do extrato do contrato no DOERJ



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL  
PROC. N° E-13/002/41/2017  
DATA: 002/02/2017 fls:  
ID: 353435-9 RUBRICA:

Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Subsecretaria Militar

## 7. TABELA GERAL DE AVALIAÇÃO

Nº	INDICADOR	PONTUAÇÃO POR INDICADOR	FAIXA ESPECÍFICA DE TOLERÂNCIA (FET)
1	Disponibilidade da Equipe Técnica Especializada		Se $X \geq 75\% = 10$ Se $70\% \leq X < 75\% = 9.5$ Se $65\% \leq X < 70\% = 9.0$
2	Disponibilidade de Voo (1º e 2º níveis)		Se $Y \geq 75\% = 10$ Se $70\% \leq Y < 75\% = 9.5$ Se $65\% \leq Y < 70\% = 9.0$
3	Documentação Legal e Obrigatória		Se $Z \geq 5^\circ \text{ dia útil} = 10$ Se $Z < 5^\circ \text{ dia útil} = 0$
PONTUAÇÃO TOTAL ( $\alpha$ )			Se $\alpha \geq 9.0 = 100\%$ da fatura Se $8.0 \leq \alpha < 9.0 = 95\%$ da fatura Se $\alpha < 8.0 = 90\%$ da fatura