



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### **PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA**

Contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios Sede e Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## **1 Objeto da Contratação**

Contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios Sede e Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

## **2 Fundamentação da Contratação**

### **2.1 Motivação**

As recepções dos prédios sede e anexo I do TRESC recebem diariamente um expressivo número de visitantes, fornecedores e demais usuários da Justiça Eleitoral, que buscam informações ou necessitam de direcionamento a determinado andar/setor do Tribunal. Tanto o fornecimento de informações quanto o direcionamento ao andar/setor demandado precisam ser feitos de forma eficiente, com presteza e cortesia. Surge daí a necessidade de contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios sede e anexo I do TRESC, visando a otimização do atendimento direto ao público externo, inclusive no que tange ao controle de acesso, tendo em vista a necessidade de cadastramento do visitante/usuário, bem como a necessidade de informar ao setor demandado sobre o iminente acesso do cadastrado.

### **2.2 Objetivos, Resultados Esperados e Benefícios**

Busca-se com esta contratação atender o público externo e interno do TRESC com eficiência, mediante prestação inequívoca de informações necessárias à elucidação de eventuais dúvidas de visitantes e demais usuários da Justiça Eleitoral, utilizando para isso as informações constantes da página do TRESC na internet ou, ainda, efetuando consulta aos servidores da área demandada. Busca-se, também, otimizar o controle de acesso do público externo aos prédios do TRESC, mediante cadastramento do visitante/usuário, bem como a realização de contato com o setor demandado para informa-lo sobre o iminente acesso do cadastrado.

### **2.3 Alinhamento Estratégico**

Os serviços especializados de recepcionista consistem em atividade acessória da Justiça Eleitoral de Santa Catarina e traduzem-se em uma necessidade continuada para o bom funcionamento das suas Unidades. Trata-se de atividade de suporte, sem alinhamento direto a nenhum objetivo estratégico. Constitui-se, no entanto, meio para o atendimento da estratégia da organização.

### **2.4 Estudos Preliminares do Objeto**

Documento juntado ao PAE n. 27.722/2019.

### **2.5 Demanda Prevista x Quantidade a ser contratada**



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

A demanda prevista corresponde à demanda contratada e foi definida levando-se em conta o período de maior fluxo de acesso e busca de informações nas recepções do TRESC.

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Recepcionista Anexo I	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Anexo I	180 h	14h às 20h
01	Recepcionista Sede	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Sede	180 h	14h às 20h

### 2.6 Objetos Disponíveis

Conforme levantamento realizado nos Estudos Preliminares.

### 2.7 Caracterização e Composição do Objeto

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de recepção, conforme especificações a seguir.

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Recepcionista Anexo I	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Anexo I	180 h	14h às 20h
01	Recepcionista Sede	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Sede	180 h	14h às 20h

### 2.8 Serviços Adicionais

Diante de uma **eventual** demanda, superior à demanda prevista no ANEXO III deste Projeto Básico/Termo de Referência, que implique na necessidade de envolvimento de maior número de profissionais e/ou maior número de horas para sua execução, o Contratante poderá solicitar a prestação de **serviços adicionais**, na forma de **PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS**.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2.8.1 O **PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS** refere-se à produtividade de 01 (um) profissional durante 01 (uma) hora.

TABELA DE PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS	
PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS	PRODUTIVIDADE CORRESPONDENTE A 01 (UM) PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS
Recepção	Fornecimento de informações e controle de acesso

### 2.9 Parcelamento e Adjudicação

A contratação conjunta dos serviços de recepção para os prédios Sede e Anexo I do TRESC revela-se apropriada tendo em vista a melhor gestão e fiscalização dos serviços concentrados num único contrato.

Ainda, considerando a inexpressividade dos valores para os postos do prédio Sede e para os postos do prédio Anexo I, opta-se pela adjudicação global do objeto, em prol da participação de maior número de empresas no certame.

### 2.10 Seleção do Fornecedor

O fornecedor será selecionado pelo menor preço e conforme a existência de regularidade da empresa, bem como a disponibilidade e o interesse na prestação dos serviços, nas condições estipuladas pelo contratante.

#### 2.10.1 Critérios de Habilitação

Para a habilitação do fornecedor deverão ser observados os seguintes critérios:

O licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, emitidos em favor da proponente, os quais comprovem que o licitante possui capacidade de administrar, simultaneamente, no mínimo, 50% dos postos de trabalho objeto deste projeto básico.

#### 2.10.2 Critérios de Preferência e de Desempate

Os critérios de preferência e de desempate obedecerão à legislação em vigor, em especial a Lei Complementar n. 123/2006.

### 2.11 Modalidade e Tipo de Licitação

A licitação deverá ser por meio de pregão eletrônico, do tipo menor preço.

### 2.12 Impacto Ambiental

Não serão necessárias adequações do ambiente.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

A Contratação de serviços especializados e continuados de recepção deve estar de acordo com a Política de Sustentabilidade Ambiental do TRESC, promovendo a otimização de recursos e o menor impacto ambiental.

### 2.13 Obrigações da Proponente

Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar visita técnica ao local de prestação de serviço, mediante agendamento prévio junto à chefia da Seção de Segurança e Transporte, através do e-mail [cis-sst@tre-sc.jus.br](mailto:cis-sst@tre-sc.jus.br).

### 2.14 Obrigações da Contratante

2.14.1 Promover, através do seu representante, o titular da Seção de Segurança e Transporte, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993, o acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos. Anotando, na **Relação de Falhas do Acordo de Nível de Serviços – ANS** (ANEXO II deste Projeto Básico/Termo de Referência), as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados;

2.14.2 Disponibilizar instalações sanitárias e local para vestiários; e

2.14.3 Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa desempenhar os serviços dentro das normas exigidas, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

### 2.15 Obrigações da Contratada

2.15.1. Responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço adicional).

2.15.2. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.

2.15.3. Manter, às suas expensas (sem ônus adicional a este Órgão), preposto(s) à disposição do TRESC, que permaneça no local da execução dos serviços durante todo o expediente. A nomeação do(s) preposto(s) será por escrito, sendo permitido que este(s) seja(m) partícipe da força de trabalho. O respectivo documento de nomeação deverá ser entregue ao CONTRATANTE, no mais tardar, no 1º dia de prestação dos serviços.

2.15.4. Os prepostos supracitados deverão assumir a responsabilidade dos serviços, até o seu recebimento definitivo, e deter poderes para deliberar sobre qualquer determinação da GESTÃO ou FISCALIZAÇÃO que se torne necessária.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

2.15.5. Apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESC, com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender às exigências estabelecidas pelo Contratante, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço.

2.15.6. Suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Projeto Básico/Termo de Referência.

2.15.7. Apresentar seus empregados, para a execução dos serviços ora contratados, devidamente uniformizados, identificando-os através de crachás, com fotografia recente.

2.15.8. Para os serviços de recepção, a contratada deverá fornecer aos seus empregados **02 (dois) uniformes completos** a cada seis meses, devendo o primeiro ser fornecido no primeiro dia útil do início da vigência do contrato. Os uniformes devem ser condizentes com o clima da região sul (estações do ano bem marcadas: verão e inverno).

MASCULINO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça	Comprida, modelo social, com braguilha forrada, mesmo tecido e cor do paletó, com bolsos laterais.
Gravata	Standard, em tecido seda ou poliéster
Camisa social	Com mangas longas, gola entretelada, cor a critério da contratada.
Blusa de lã	Para o uniforme de inverno (cor a critério da contratada)
Sapatos	Social, em couro, cor preta.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Sociais, cor preta.
FEMININO	
TIPO	ESPECIFICAÇÃO
Paletó	Cor preta, forrado internamente, inclusive na manga, adequado às peculiaridades climáticas da localidade de prestação dos serviços.
Calça/saia	Calça: comprida, modelo social feminino, do mesmo tecido e cor do paletó, com fechamento frontal por zíper. Saia: comprimento no joelho, do mesmo tecido e cor do paletó, com fechamento por zíper.
Camisa social	Para o inverno: com mangas longas, gola entretelada, cor lisa a critério da contratada. Para o verão: camiseta, cor lisa a critério da contratada.
Sapatos	Em couro, cor preta, tipo social, salto baixo,



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

	modelo “ <i>scarpin</i> ” ou boneca.
Cinto	Em couro, cor preta.
Meias	Finas, cor da pele.

2.15.9 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, como também aqueles referentes à segurança e à medicina do trabalho.

2.15.10. Responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiro ou ao Contratante.

2.15.11. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto, devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

2.15.12. Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

2.15.13. Realizar integralmente os serviços descritos neste Projeto Básico/Termo de Referência.

2.15.14. Executar os serviços adicionais solicitados pelo Contratante, iniciando a sua realização no prazo máximo de 2 (duas) horas após o pedido, consoante disposto no item 2.8 deste Projeto Básico.

2.15.15. Comprovar a quitação das obrigações trabalhistas.

2.15.16. Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse do Serviço Público.

### **2.16 Custo estimado da contratação**

Conforme planilha elaborada pela CCM.

#### **2.16.1 Códigos SIASG**

Código: 5380

#### **2.16.2 Vigência**

Nos contratos de prestação de serviços contínuos firmados por este Órgão, faz-se necessária a observância da padronização TRESA do término das vigências contratuais, qual seja, dia 31 de agosto. Por outro lado, faz-se necessária, também, a observância de um lapso temporal de, no mínimo, 60 (sessenta) dias destinados aos trâmites licitatórios, tendo em vista o êxito do certame. Pelo exposto, tem-se, então, que o contrato de serviços especializados de recepção, objeto do presente estudo, teria período de duração inferior a 12 meses (duração entre 8 a 10 meses, no máximo). Dessa forma, a fim de evitar uma prorrogação contratual após apenas 8 – 10 meses de execução, opta-se pela extrapolação do exercício financeiro.

Assim sendo, a vigência contratual terá início na data da sua assinatura e perdurará até 31 de agosto de 2021.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Florianópolis, em 17 de outubro de 2019.

LUCIANA FERREIRA  
Integrante Demandante

KELLY ROSANA YASSUDA  
Integrante Técnico

JOÃO BATISTA SARILHO DA SILVA  
Integrante Administrativo





# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## Anexo I – Plano de Fiscalização

### 1. Execução e Gestão do Contrato

O acompanhamento e a gestão do contrato dos serviços de recepção, deverão ser efetuados pelo titular da Seção de Segurança e Transporte, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.

#### 1.1. Papéis a serem desempenhados pelos principais atores do TRESA e da Contratada

1.1.1. Após a assinatura, para dar início à execução do ajuste, o Tribunal promoverá reunião com a Contratada, devidamente registrada em Ata, para esclarecimento das obrigações contratuais, nos termos do Artigo 30 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

1.1.2. O titular da Seção de Segurança e Transporte, ou seu substituto, ou seu superior imediato, ficará responsável pelo acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, na **Relação de Falhas do Acordo de Nível de Serviços - (ANS)**, as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados.

#### 1.2. Dinâmica de Execução, Etapas e Cronograma

1.2.1 A autorização para o início da prestação dos serviços será dada pela Seção de Segurança e Transporte, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis.

1.2.2 Os serviços serão prestados nos endereços das unidades da Justiça Eleitoral informadas na **Tabela de Produtividade** (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.3 O horário de funcionamento das unidades da Justiça Eleitoral para atendimento regular ao público inicia às 12h e se encerra às 19h. Os horários de prestação dos serviços de recepção estão indicados na TABELA DE PRODUTIVIDADE (Anexo III deste Projeto Básico/Termo de Referência).

1.2.4 Eventualmente, poderão ser realizados serviços em horas suplementares, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência (**Pacotes de Serviços Adicionais**).

1.2.5 Os serviços serão considerados executados com a qualidade mínima exigida desde que atendam, NO QUE COUBER, à seguinte **Rotina de Execução dos Serviços e Metodologia de Execução**.

1.2.6

<b>ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO NOS PRÉDIOS SEDE E</b>
--



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

ANEXOS I
1. Organizar, com auxílio da fiscalização do contrato, as informações a serem prestadas aos visitantes e demais usuários da JE;
2. Falar de maneira clara e objetiva, ouvir com atenção e orientar de maneira precisa;
3. Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESC;
4. Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;
5. Observar normas internas do Órgão;
6. Conferir documentos de identificação;
7. Anunciar a chegada de visitante (solicitar que o visitante indique o nome do servidor visitado, para que este possa ser avisado sobre a iminente visita);
8. Cadastrar o visitante e entregar o crachá;
9. Prestar serviços de apoio ao visitante;
10. Efetuar ligações para ramais solicitados;
11. Circular informações internas;
12. Transmitir recados;
13. Notificar a Segurança do Órgão sobre a presença de pessoas cujo comportamento seja considerado inconveniente ou prejudicial ao bom andamento da rotina do Órgão;
14. Atentar para a circulação cotidiana dos funcionários terceirizados pertencentes ao quadro do TRESC, servidores e fornecedores, notificando a Segurança do Órgão sobre a ocorrência de comportamento considerado inconveniente ou prejudicial ao bom andamento da rotina do Órgão;
15. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição da recepção.

### 1.3. Instrumentos Formais

Será firmado contrato com a empresa vencedora da licitação.

Para fins de solicitação de pacotes de serviços adicionais (Item 2.8 deste Projeto Básico/Termo de Referência) e de acompanhamento e avaliação dos serviços ("**Relatório ANS**", Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência), o TRESC valer-se-á de encaminhamentos de e-mails e realização de telefonemas para a Contratada.

O modelo de Relatório ANS consta do Anexo II deste Projeto Básico/Termo de Referência.

### 1.4. Acompanhamento do Contrato

Responderá pelo acompanhamento e a gestão da contratação o titular da Seção de Segurança e Transporte, ou seu substituto, ou seu superior imediato, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico se refere à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do Artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

Os gestores do contrato ficarão responsáveis pelo acompanhamento e a gestão dos serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, na Relação de Falhas do **Acordo de Nível de Serviços (ANS)**, as eventuais ocorrências que comprometam o atendimento às metas estabelecidas na contratação dos serviços por resultados.

Tais ajustes visam:

- 1) assegurar ao CONTRATANTE o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste projeto básico; e
- 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE 23.234/2010 no pagamento à CONTRATADA quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia 7 (sete) do mês seguinte o **"Relatório do Acordo de Nível de Serviços - ANS"**, que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
  - Número do Contrato;
  - Partes Contratuais;
  - Síntese do objeto;
  - Relação de falhas;
  - Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

### 1.5. Recebimento Provisório e Definitivo

Após a averiguação do cumprimento das obrigações previstas no instrumento contratual, os serviços serão recebidos provisória e definitivamente, pelo gestor do contrato.

O recebimento definitivo dar-se-á em até:

- a) 3 (três) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor total contratado ficar igual ou abaixo de R\$ 17.600,00 (dezessete mil e seiscentos reais); ou
- b) 5 (cinco) dias úteis após o recebimento provisório do objeto, exceto se houver atraso motivado pela empresa, quando o valor total contratado ficar acima de R\$ 17.600,00 (dezessete mil e seiscentos reais).

### 1.6. Pagamento

O pagamento será feito em favor da Contratada, mediante depósito bancário, após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

De acordo com a **mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de recepcionista (Relatório ANS – Anexo II)**, a Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a uma das cinco faixas:

Faixa 01 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços  
Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços  
Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços  
Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços  
Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato.

O prazo máximo para a efetivação do pagamento será de:

- a) 5 (cinco) dias úteis após a apresentação da nota fiscal/fatura, quando o valor total contratado ficar igual ou abaixo de R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais); e
- b) 30 (trinta) dias após o cumprimento das obrigações contratuais, quando o valor total contratado for superior a R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

### 1.7. Qualificação Técnica

Caberá à contratada selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando trabalhadores portadores de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho.

### 1.8. Descumprimento Contratual

Se a Contratada descumprir as condições do contrato ficará sujeito às penalidades estabelecidas na Lei n. 8.666/1993.

### 1.9. Penalidades

1.9.1. Se o licitante vencedor descumprir as condições da licitação ficará sujeito às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 5.450/2005.

1.9.2. São situações ensejadoras de aplicação de penalidades:

1.9.2.1. Durante os três meses que antecedem o pleito eleitoral, caso os serviços prestados pela Contratada incidam na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios” deste Projeto Básico, por um mês, a situação será considerada de natureza GRAVÍSSIMA,



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

sujeitando a Contratada à multa de 20% sobre o valor da fatura, sem prejuízo do desconto relativo à tabela mencionada.

1.9.2.2. A inobservância dos prazos legais para o cumprimento das obrigações trabalhistas e das contribuições sociais (INSS e FGTS) será considerada situação de natureza GRAVE, sujeitando a Contratada à multa de 10% sobre o valor da fatura.

1.9.2.3. Na hipótese de incidência dos serviços prestados pela Contratada na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios”, Acordo de Nível de Serviço – ANS (Anexo II deste Projeto Básico), por dois meses consecutivos, ou três meses alternados, no mesmo exercício financeiro, a situação será considerada de natureza GRAVE, sujeitando a Contratada à multa de 10% sobre o valor da fatura, sem prejuízo do desconto relativo à tabela mencionada.

1.9.2.4. A interrupção ou o subdimensionamento da prestação dos serviços em decorrência da falta de pessoal sujeitará a contratada às multas elencadas na(s) tabela(s) abaixo, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais.

**Tabela 1** (a ser aplicada nas hipóteses de falta nos serviços de RECEPÇÃO executados nos prédios Sede e Anexo I)

Quantidade de Faltas de 1 (um) funcionário de 6 horas	Multa
1 faltas/mês	5 %
2 faltas/mês	10%
2 a 3 faltas na semana	15%
4 ou mais faltas/mês	20%

1.9.2.5. Caso haja descumprimento dos demais deveres da Contratada, ressalvados aqueles fixados no Acordo de Nível de Serviço, a situação será considerada de natureza LEVE, sujeitando a Contratada à penalidade de advertência.

1.9.2.6. Havendo reincidência nas situações ensejadoras de penalidade, a Contratada será penalizada com base na situação de natureza imediatamente superior, e em se tratando de reincidência de situação GRAVÍSSIMA, tal fato pode implicar rescisão contratual.

1.9.2.7. O licitante ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) cometer fraude fiscal;
- b) apresentar documento falso;
- c) fizer declaração falsa;
- d) comportar-se de modo inidôneo;
- e) não assinar o contrato no prazo estabelecido;



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

f) deixar de entregar a documentação exigida no certame;

g) não manter a proposta; e

h) não entregar a amostra de produto ofertado.

1.9.2.7.1. Para os fins do contido na alínea “d” do subitem 1.9.2.7, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n. 8.666/1993 e a apresentação de amostra falsificada ou deteriorada.

1.9.2.8. Para os casos não previstos no subitem 1.9.2.7, poderão ser aplicadas à empresa vencedora, conforme previsto no artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, nas hipóteses de inexecução total ou parcial deste Pregão, as seguintes penalidades:

a) advertência;

b) no caso de inexecução parcial sem rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor mensal estimado do contrato;

c) no caso de inexecução parcial com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o resultado da multiplicação do valor estimado mensal pelo número de meses restantes para o encerramento da vigência do contrato, a contar do mês do inadimplemento;

d) no caso de inexecução total com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado total do contrato;

e) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

1.9.2.8.1. As sanções estabelecidas no subitem 1.9.2.7 e na alínea “f” do subitem 1.9.2.8 são de competência do Presidente do TRESC.

1.9.2.9. Em conformidade com o artigo 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado no início da execução dos serviços sujeitará o licitante vencedor, a juízo da Administração, à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor mensal contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para a execução do(s) serviço(s).

1.9.2.9.1. O atraso superior a 30 (trinta) dias será considerado inexecução total do contrato.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### **ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Projeto Básico/Termo de Referência se refere à execução com a qualidade mínima exigida. Portanto, a execução dos serviços contratados que não atinja os níveis de qualificação mínima pretendidos importará pagamento proporcional ao realizado, nos termos do Artigo 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010.

Tais ajustes visam: 1) assegurar ao CONTRATANTE o recebimento dos serviços em consonância com as metas estabelecidas neste projeto básico; e 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE 23.234/2010 no pagamento à CONTRATADA quando da ocorrência de falhas na execução.

Terminado o mês de prestação dos serviços, o representante do CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA até o dia 7 (sete) do mês seguinte o “Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida”, que conterá, no mínimo:

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- Número do Contrato;
- Partes Contratuais;
- Síntese do objeto;
- Relação de falhas;
- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

Nos termos do Artigo 16 da Res. TSE 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRESA poderá ser objeto apenas de notificação.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida	
Processo Administrativo de Contratação n.	Contrato n.
Contratante: Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	
Contratada:	
Objeto: Prestação dos serviços de recepção nos prédios Sede e Anexo I	
Mês/ano da verificação:	
<b>Relação de falhas</b> (Utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de recepção, inclusive na prestação dos serviços adicionais)	
- <b>FALHA 1</b>	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários;
- <b>Forma de aferição</b>	Condicional à comunicação formal ao gestor da contratação.
<b>OBSERVAÇÃO:</b> O gestor da contratação, anteriormente ao registro definitivo da falha, discutirá com o preposto da empresa o teor da comunicação. Caso o próprio preposto seja o agente da falta de cordialidade em análise, o caso será discutido com o fiscal da empresa.	
<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>
- <b>FALHA 2</b>	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços
<b>Forma de aferição</b>	Condicional à verificação pelo gestor do contrato, que anotar o tipo de material ou utensílio indisponível
<b>OBSERVAÇÃO:</b>	
<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>
- <b>FALHA 3</b>	Irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e saídas indevidas do local de prestação, por exemplo.
<b>Forma de aferição</b>	Condicional à verificação pelo gestor do contrato





## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

<b>OBSERVAÇÃO:</b>	
<b>Data da ocorrência</b>	<b>Descrição sintética</b>

Instruções de preenchimento:

- Na ocorrência de falha(s), proceder-se-á ao registro no(s) item(ns) específico(s), indicando-se sinteticamente o dia e o fato gerador.

**- Tabela de efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)**

Falha	1	2	3	<b>FATOR DE ACEITAÇÃO</b> (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências				
Tolerância (-)	2	2	3	
Excesso falhas (=)				
Peso (X)	6	8	8	
Número corrigido (=)				

Observação: Não serão considerados valores negativos, que deverão ser lançados na tabela com valor 0 (zero).

Instruções de preenchimento:

- As falha(s), previamente registrada(s) na “RELAÇÃO DE FALHAS”, serão contabilizadas e cada total será registrado na linha TOTAL DE OCORRÊNCIAS.
- Após, proceder-se-á às deduções relativas à “TOLERÂNCIA”, a fim de se obter os números referentes aos “EXCESSOS DE FALHAS”.
- Encontrados os EXCESSOS DE FALHAS, estes devem ser multiplicados pelo respectivo “PESO” e os produtos devem ser registrados na linha “NÚMERO CORRIGIDO”.
- Por fim, proceder-se-á à soma da linha “NÚMERO CORRIGIDO”, obtendo-se, assim, o “FATOR DE ACEITAÇÃO”.

### **EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de recepcionista**

Faixa 01 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 02 – Fator de Aceitação de 01 a 25: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 03 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 04 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 05 – Fator de Aceitação de 76 a 100 ou > de 100: 80% de avaliação dos serviços e penalização conforme contrato

**Observação:** A Contratada fará jus ao percentual do valor pactuado equivalente a cada uma das cinco faixas, conforme o fator de aceitação calculado de acordo com a tabela acima.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### ANEXO III – TABELA DE PRODUTIVIDADE

**TABELA 1: RECEPÇÃO DOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I**

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Recepcionista Anexo I	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Anexo I	180 h	14h às 20h
01	Recepcionista Sede	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Sede	180 h	14h às 20h
<b>ATRIBUIÇÕES</b>			
1. Organizar, com auxílio da fiscalização do contrato, as informações a serem prestadas aos visitantes e demais usuários da JE;			
2. Falar de maneira clara e objetiva, ouvir com atenção e orientar de maneira precisa;			
3. Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESA;			
4. Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;			
5. Observar normas internas do Órgão;			
6. Conferir documentos de identificação;			
7. Anunciar a chegada de visitante (solicitar que o visitante indique o nome do servidor visitado, para que este possa ser avisado sobre a iminente visita);			
8. Cadastrar o visitante e entregar o crachá;			
9. Prestar serviços de apoio ao visitante;			
10. Efetuar ligações para ramais solicitados;			
11. Circular informações internas;			
12. Transmitir recados;			
13. Notificar a Segurança do Órgão sobre a presença de pessoas cujo comportamento seja considerado inconveniente ou prejudicial ao bom andamento da rotina do Órgão;			
14. Atentar para a circulação cotidiana dos funcionários terceirizados pertencentes ao quadro do TRESA, servidores e fornecedores, notificando a Segurança do Órgão sobre a ocorrência de comportamento considerado inconveniente ou prejudicial ao			



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

bom andamento da rotina do Órgão;
15. Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição da recepção.



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### **PLANO DE TRABALHO**

Contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios sede e anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.



# Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

## 1 Objeto da Contratação

Contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios Sede e Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina.

## 2 Equipe de Planejamento

<b>Integrante Demandante</b>	LUCIANA FERREIRA
<b>Integrante Técnico</b>	KELLY ROSANA YASSUDA
<b>Integrante Administrativo</b>	JOÃO BATISTA SARILHO DA SILVA

## 3 Necessidade / Motivação

As recepções dos prédios sede e anexo I do TRESC recebem diariamente um expressivo número de visitantes, fornecedores e demais usuários da Justiça Eleitoral, que buscam informações ou necessitam de direcionamento a determinado andar/setor do Tribunal. Tanto o fornecimento de informações quanto o direcionamento ao andar/setor demandado precisam ser feitos de forma eficiente, com presteza e cortesia. Surge daí a necessidade de contratação dos serviços especializados de recepcionista para os prédios sede e anexo I do TRESC, visando a otimização do atendimento direto ao público externo, inclusive no que tange ao controle de acesso, tendo em vista a necessidade de cadastramento do visitante/usuário, bem como a necessidade de informar ao setor demandado sobre o iminente acesso do cadastrado.

## 4 Justificativa

Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades complementares à área de competência legal deste órgão licitante e se enquadram na classificação de serviços comuns, pois são facilmente prestados por diversas empresas do ramo no mercado. São serviços necessários para propiciar melhores condições de trabalho para os servidores e demais colaboradores da Justiça Eleitoral



## Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

### 5 Valor Estimado

Oportunamente, a CCM, mediante ampla pesquisa de mercado, realizará a verificação dos custos. Contudo, para subsidiar o presente estudo, consigna-se o valor orçado pela empresa Oriental Express Ltda., prestadora dos serviços de recepcionista na Grande Florianópolis, qual seja R\$ 10.100,00 mensais para a demanda estimada de 4 profissionais com jornada diária de 6 horas cada.

### 6 Demanda Prevista e Quantidade a ser contratada

A demanda prevista corresponde à demanda contratada e foi definida levando-se em conta o período de maior fluxo de acesso e busca de informações nas recepções do TRESC.

QUANTIDADE	FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA MENSAL	HORÁRIO DE TRABALHO
01	Recepcionista Anexo I	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Anexo I	180 h	14h às 20h
01	Recepcionista Sede	180 h	8h às 14h
01	Recepcionista Sede	180 h	14h às 20h

### 7 Resultados e benefícios esperados

Busca-se com esta contratação atender o público externo e interno do TRESC com eficiência, mediante prestação inequívoca de informações necessárias à elucidação de eventuais dúvidas de visitantes e demais usuários da Justiça Eleitoral, utilizando para isso as informações constantes da página do TRESC na internet ou, ainda, efetuando consulta aos servidores da área demandada. Busca-se, também, otimizar o controle de acesso do público externo aos prédios do TRESC, mediante cadastramento do visitante/usuário, bem como a realização de contato com o setor demandado para informa-lo sobre o iminente acesso do cadastrado.