



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

CONTRATO N. 042/2015

Contrato para a prestação de serviços especializados e continuados de telefonista para o Edifício Sede do TRESA e Anexos I e II, autorizado pelo Senhor Eduardo Cardoso, Secretário de Administração e Orçamento, à fl. 480 do Pregão n. 025/2015, que entre si fazem o Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina e a empresa Oriental Express Ltda. EPP, em conformidade com as Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, com os Decretos n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 5 de setembro de 2007, com a Resolução n. 23.234, de 15 de abril de 2010, do Tribunal Superior Eleitoral, com a Resolução n. 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, com a Instrução Normativa TSE n. 5, de 8 de maio de 2014, e com o Termo de Conciliação entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia Geral União, homologado na 20ª Vara do Trabalho de Brasília – DF, nos autos do Processo de n. 01082-2002-020-10-00-0.

Pelo presente instrumento particular, de um lado o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SANTA CATARINA, órgão do Poder Judiciário da União, inscrito no CNPJ sob o n. 05.858.851/0001-93, com sede na Rua Esteves Júnior, n. 68, nesta Capital, doravante denominado simplesmente CONTRATANTE, neste ato representado por seu Secretário de Administração e Orçamento, Senhor Eduardo Cardoso, inscrito no CPF sob o n. 017.461.409-84, residente e domiciliado nesta Capital, e, de outro lado, a empresa ORIENTAL EXPRESS LTDA. EPP, estabelecida na Rua São Pedro, n. 1.803 - B, Areias, São José/SC, CEP 88113-150, telefone (48) 3346-8574, e-mail expressoriental@yahoo.com.br, inscrita no CNPJ sob o n. 05.600.954/0001-59, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada pelo seu Gerente Comercial, Senhor Sandro Renato Torres Motta, inscrito no CPF sob o n. 696.774.170-53, residente e domiciliado em São José/SC, tem entre si ajustado Contrato para a prestação de serviços especializados e continuados de telefonista para o Edifício Sede do TRESA e Anexos I e II, firmado de acordo com as Leis n. 10.520, de 17 de julho de 2002, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.078, de 11 de setembro de 1990, Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006, com os Decretos n. 5.450, de 31 de maio de 2005, e 6.204, de 5 de setembro de 2007, com a Resolução n. 23.234, de 15 de abril de 2010, do Tribunal Superior Eleitoral, com a Resolução n. 156, de 8 de agosto de 2012, do Conselho Nacional de Justiça, com a Instrução Normativa TSE n. 5, de 8 de maio de 2014, e com o Termo de Conciliação entre o Ministério Público do Trabalho e a Advocacia Geral União, homologado na 20ª Vara do Trabalho de Brasília – DF, nos autos do Processo de n. 01082-2002-020-10-00-0, mediante as cláusulas e condições abaixo enumeradas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem como objeto a prestação de serviços especializados e continuados de telefonista para o Edifício Sede do TRESA e Anexos I e II, na forma como segue:

Tabela 1 – Serviços especializados de telefonistas e respectiva demanda estimada diária:

Descrição do serviço	Demanda, em ocorrências/dia, no 1º período (7h às 13h)	Demanda, em ocorrências/dia, no 2º período (13h às 20h)	Demanda convertida em horas/dia
Receber e transferir ligações recebidas na central telefônica do TRESA	50	150	10
Efetuar ligações originadas na central telefônica do TRESA	30	90	8
NECESSIDADE DE HORAS DE SERVIÇO/DIA			18

1.2. Estima-se a quantidade adequada de profissionais para atender às necessidades do TRESA em 3 (três) telefonistas, com jornada diária de 6 (seis) horas cada, de segunda a sexta-feira.

1.3. Os serviços serão prestados no Edifício Sede do TRESA, localizado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, onde se encontra instalada a central telefônica, e atenderá a demanda deste prédio e dos Prédios Anexos I e II, localizados, respectivamente, na Rua Esteves Júnior, ns. 80 e 157, Centro, Florianópolis/SC.

1.4. O horário de funcionamento do TRESA, inclusive com atendimento ao público, inicia às 12h e se encerra às 20h. No horário das 7h às 12h são realizados serviços de apoio ao bom funcionamento do Tribunal.

1.5. A prestação dos serviços ocorrerá diariamente, nos seguintes horários:

- a) 1 profissional das 7h às 13h;
- b) 1 profissional das 13h às 19h.
- c) 1 profissional das 14h às 20h

1.6. A execução dos serviços compreende:

- a) receber, realizar e transferir ligações originadas e recebidas na central telefônica do TRESA, com urbanidade e de maneira cortês e polida;
- b) atender ao público com urbanidade;
- c) relatar qualquer irregularidade ou anomalia que ocorra na central telefônica;
- d) zelar pela segurança da central telefônica; e
- e) transferir a central telefônica, quando necessário, para a portaria do TRESA.

1.7. Dos serviços adicionais:

O Contratante poderá solicitar a execução de serviços adicionais, na forma de pacotes, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Pacote de serviços adicionais de telefonistas	
<u>PACOTE DE SERVIÇOS ADICIONAIS</u>	Produtividade correspondente a 1 (um) pacote de serviço adicional
1 Pacote*	Receber, transferir e efetuar ligações, via central telefônica

* O PACOTE tem por base a produtividade de um profissional durante 1 (uma) hora.

1.7.1. Os serviços adicionais solicitados pelo TRESA deverão ser iniciados no prazo máximo de 2 (duas) horas após o pedido, consoante disposição da Tabela 2.

1.7.2. Os serviços adicionais serão requisitados pela gestão do contrato, com antecedência mínima de 2 (duas) horas.

1.7.3. Os serviços adicionais poderão ser realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados.

1.7.4. O TRESA poderá solicitar um ou mais pacotes de serviços adicionais para

um único dia, no entanto, informará com antecedência os seus horários de execução.

1.7.5. Os serviços adicionais serão executados, preferencialmente, por profissionais da Contratada que já integram a força de trabalho.

PARÁGRAFO ÚNICO

A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições do Pregão n. 025/2015, de 30/04/2015, além das obrigações assumidas na proposta apresentada pela Contratada em 30/04/2015, por meio do sistema COMPRASNET, e dirigida ao Contratante, contendo o preço do objeto que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar dos serviços deste Contrato, no que não o contrariem.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. Observado o disposto na subcláusula 6.1.2, o Contratante pagará à Contratada, pela prestação dos serviços objeto deste Contrato, descritos na subcláusula 1.1, o valor mensal de R\$ 7.734,00 (sete mil, setecentos e trinta e quatro reais), e, pelo pacote de serviço adicional de que trata a subcláusula 1.7, o valor de R\$ 28,00 (vinte e oito reais).

2.1.1. Os custos não renováveis, caso existentes, já pagos ou amortizados no primeiro ano de vigência deste Contrato, deverão ser excluídos do valor mensal devido à Contratada como condição para a prorrogação, cabendo ao Gestor do Contrato ou ao setor requisitante trazer aos autos do procedimento administrativo respectivo, para processamento, tal informação quando da manifestação favorável à tal prorrogação.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR ANUAL ESTIMADO

3.1. O presente Contrato tem como valor anual estimado a importância de R\$ 92.808,00 (noventa e dois mil, oitocentos e oito reais), resultante da multiplicação de 12 (doze) pelo valor total mensal de que trata a subcláusula 2.1.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

4.1. O presente Contrato terá vigência da data da sua assinatura até 31 de agosto de 2016, podendo, no interesse da Administração, ser prorrogado por meio de Termos Aditivos, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57 da Lei n. 8.666/1993.

4.1.1. A prestação dos serviços deverá ser iniciada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento, pela Contratada, da autorização emitida pela Seção de Serviços Gerais e Controle de Terceirizados do TRES.

CLÁUSULA QUINTA – DA ALTERAÇÃO

5.1. Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos estipulados no artigo 65 da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO

6.1. O pagamento será feito em até 30 (trinta) dias em favor da Contratada, mensalmente, mediante depósito bancário, **após o cumprimento das obrigações contratuais e a apresentação da Nota Fiscal/Fatura**, desde que não haja fator impeditivo imputável à empresa.

6.1.1. O pagamento será devido a partir da data de início da prestação dos serviços.

6.1.2. Os valores referentes às provisões trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário, multa do FGTS por dispensa sem justa causa e incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão glosados do valor mensal do contrato e depositados em conta corrente

vinculada – bloqueada para movimentação – aberta em nome da Contratada, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do TRESA, conforme Instrução Normativa TSE n. 5, ANEXO V do Edital do Pregão n. 025/2015, observado o seguinte:

a) os procedimentos para a glosa das provisões serão os descritos na IN TSE N. 5/2014, ANEXO V deste Edital;

b) os percentuais das provisões, para fins de retenção, são os constantes da Planilha de Encargos Sociais de que trata o Edital do Pregão n. 025/2015; e

c) os valores das provisões de encargos trabalhistas depositados na conta-corrente vinculada – bloqueada para movimentação – deixarão de compor o valor de pagamento mensal à Contratada.

6.1.3. Os saldos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – serão remunerados diariamente pelo índice de correção da poupança *pro rata die*, conforme definido no termo de cooperação técnica firmado com o banco público oficial.

6.2. 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.

6.3. É condição para o pagamento do valor constante da Nota Fiscal/Fatura:

a) a prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e com as contribuições para a Previdência Social (INSS), por meio do SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao sistema, das respectivas certidões; e

b) a verificação da Certidão de Inexistência de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943.

6.4. **O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço – ANS anexo a este Contrato, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.**

6.5. A Contratada deverá apresentar juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, para que esta seja atestada, as seguintes comprovações relativas aos seus empregados regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas, nominalmente identificados e alocados nas dependências do Contratante para execução do objeto contratado:

a) cópia do comprovante de recolhimento mensal da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, sob pena de rescisão contratual;

b) cópia do comprovante de recolhimento mensal para o FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço nas respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores, observada a legislação específica;

c) comprovante de pagamento de salários no prazo legal, referente ao mês anterior;

d) comprovante de fornecimento de vale-transporte e de auxílio-alimentação, quando cabíveis; e

e) comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei.

6.5.1. Os comprovantes de que trata a subcláusula 6.5. deverão ser correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração; tratando-se da primeira nota fiscal/fatura da execução do Contrato, deverão ser referentes ao mês faturado.

6.5.2. Tratando-se do pagamento da última nota fiscal/fatura referente à execução deste Contrato, em razão de término da sua vigência ou de sua rescisão, além dos comprovantes de que trata a subcláusula 6.5, deverão ser comprovados os

pagamentos, aos empregados, das verbas rescisórias ou demonstrado que os empregados foram realocados, pela Contratada, em outra atividade, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, observado o disposto nas subcláusulas 6.5 e 6.5.1.

6.5.2.1. Somente com as comprovações de que trata a subcláusula 6.5.2 considerar-se-á completa a execução deste Contrato.

6.5.3. As comprovações de que trata a subcláusula 6.5 deverão ser feitas por documentos que permitam aferir o adimplemento em relação a cada empregado alocado na execução contratual.

6.6. Ocorrerá a **retenção ou glosa**, ainda, no pagamento devido à Contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta:

I – deixar de cumprir as cláusulas contratadas, inclusive as relativas às obrigações trabalhistas, previdenciárias e ao FGTS, salvo por decisão judicial em contrário; e

II – não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme Acordo de Nível de Serviço anexo a este Contrato.

6.7. Deverá a empresa apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a Declaração de Optante pelo Simples, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 12 de janeiro de 2012, caso esse seja o regime de tributação utilizado em suas relações comerciais, sob pena de serem retidos, pelo TRES, os encargos tributários atribuídos a empresas não optantes.

6.8. Quando ocorrerem **atrasos de pagamento** provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = N \times VP \times I$$

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de atualização financeira:

I = $6/100/365$ (ou seja, taxa anual/100/365dias).

I = 0,0001644.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas correspondentes ao exercício em curso correrão à conta do Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0042 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de SC, Natureza da Despesa 3.3.90.39, Elemento de Despesa – Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica, Subitem 79 – Serviços de Apoio Administrativo, Técnico e Operacional.

7.1.1. Os créditos e respectivos empenhos relativos aos exercícios subsequentes serão registrados mediante apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA – DO EMPENHO DA DESPESA

8.1. Para atender as despesas do exercício em curso, foi emitida a Nota de Empenho n. 2015NE001294, em 26/05/2015, no valor de R\$ 54.334,00 (cinquenta e quatro mil, trezentos e trinta e quatro reais).

8.1.1. As parcelas de despesas a serem executadas em exercício futuro serão cobertas por créditos orçamentários e notas de empenho emitidas em época própria.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução deste Contrato consistem na verificação, pelo Contratante, da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, e serão exercidos por meio do **Gestor do Contrato**, qual seja, o servidor titular da função de Chefe da Seção de Serviços Gerais e Controle de Terceirizados do TRESA, ou seu substituto, ou seu superior imediato, em conformidade com o art. 67 da Lei n. 8.666/1993.

9.1.1. Após a assinatura do contrato para dar início à execução do ajuste, será promovida reunião entre a Administração e a Contratada, devidamente registrada em Ata, para esclarecimento de eventuais dúvidas relativas às obrigações contratuais, sem prejuízo da realização de reuniões periódicas, visando garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados.

9.2. A verificação do resultado da prestação do serviço será realizada com base no **Acordo de Nível de Serviço – ANS** anexo a este Contrato.

9.2.1. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

9.2.2. O Contratante irá monitorar constantemente os serviços, visando evitar a perda no nível de qualidade, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.

9.3. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, podendo compreender a mensuração dos seguintes aspectos:

I – resultados alcançados em relação à Contratada, verificação dos prazos de execução e qualidade demandada;

II – recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

III – qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

IV – adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

V – cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

VI – satisfação do público usuário.

9.3.1. O Gestor do Contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração previstos na legislação.

9.3.2. O Gestor do Contrato promoverá o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

9.3.4. Para fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, inclusive a conferência dos valores recolhidos pela Contratada, que aloca seus empregados nas dependências do Contratante, exigirá-se, entre outras, as comprovações de que tratam as subcláusulas 6.5, 6.5.1 e 6.5.2, observado o disposto nas subcláusulas 6.5.2.1 e 6.5.3.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. A Contratada ficará obrigada a executar o objeto proposto nas condições estipuladas no Projeto Básico anexo ao Edital do Pregão n. 025/2015 e em sua proposta, e, ainda:

10.1.1. autorizar o TRESA a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores

relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da licitante contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

10.1.2. autorizar o TRESP a fazer a retenção na fatura ou nota fiscal do valor do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS e o depósito direto nas respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores Contratada, observada a legislação específica;

10.1.3. a assinatura do contrato de prestação de serviços entre o TRESP e a empresa vencedora do certame será sucedida dos seguintes atos:

a) solicitação pelo TRESP, mediante ofício, ao banco público oficial para abertura de conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – no nome da empresa, de acordo com o modelo constante do termo de cooperação, devendo o banco público oficial ao TRESP sobre a abertura da referida conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – na forma do modelo consignado no supracitado termo de cooperação; e

b) assinatura, pela Contratada, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação do TRESP, dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – e do termo específico do banco oficial que permita ao TRESP ter acesso aos saldos e extratos, bem como vincule a movimentação dos valores depositados à autorização do TRESP, conforme modelo indicado no termo de cooperação;

10.1.4. iniciar a execução dos serviços no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data da autorização da Seção de Serviços Gerais e Controle de Terceirizados do TRESP;

10.1.5. executar os serviços no Edifício Sede do TRESP, localizado na Rua Esteves Júnior, n. 68, Centro, Florianópolis/SC, sem que isso implique acréscimo no preço proposto;

10.1.5.1. após recebidos, os serviços serão conferidos pelo setor competente, que atestará as suas regularidades;

10.1.6. prestar os serviços diariamente, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, nos seguintes horários:

- a) 1 (um) profissional das 7h às 13h;
- b) 1 (um) profissional das 13h às 19h; e
- c) 1 (um) profissional das 14h às 20h.

10.1.6.1. garantir a prestação dos serviços no intervalo indicado (7h às 20h) para suprir a demanda aproximada;

10.1.6.2. a execução dos serviços compreende:

a) receber, realizar e transferir ligações originadas e recebidas na central telefônica do TRESP, com urbanidade e de maneira cortês e polida;

b) atender ao público com urbanidade;

c) relatar qualquer irregularidade ou anomalia que ocorra na central telefônica;

d) zelar pela segurança da central telefônica; e

e) transferir a central telefônica, quando necessário, para a portaria do TRESP.

10.1.6.3. a execução dos serviços deve se dar com disciplina, presteza, cordialidade, assiduidade e pontualidade, e, principalmente, com qualidade no atendimento e na realização de cada atividade relacionada na subcláusula 10.1.6.2;

10.1.7. apresentar atestado de antecedentes civil e criminal de toda a mão-de-obra oferecida para atuar nas instalações da Justiça Eleitoral;

10.1.8. 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);

10.1.9. 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 o TRESP, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;

10.1.10. manter, às suas expensas, preposto à disposição do TRESP, que permaneça no local da execução dos serviços durante todo o expediente, sem ônus adicional a este Tribunal, devendo nomeá-lo por escrito, podendo o proposto ser participe da força de trabalho; o respectivo documento de nomeação deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no mais tardar, no primeiro dia de prestação dos serviços;

10.1.10.1. o preposto deverá 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;

10.1.11. apresentar, previamente, a relação dos empregados que serão colocados à disposição do TRESP, com a respectiva avaliação individual, a qual deverá atender às exigências estabelecidas pela Contratada, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço.

10.1.12. suprir toda e qualquer falta do(s) empregado(s) por outro profissional que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Projeto Básico;

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

10.1.14. a Contratada deverá fornecer aos seus empregados 1 (um) uniforme completo no primeiro dia útil do início da vigência do contrato;

10.1.14.1. o uniforme das telefonistas deverá ser composto por 1 (uma) calça, 1 (uma) camisa e/ou camiseta (manga curta), 1 (um) "blazer", 1 (um) par de calçado fechado antiderrapante e 3 (três) pares de meias na cor preta (em material compatível e resistente ao calçado);

10.1.15. responsabilizar-se pelos treinamentos, capacitações e instruções sobre os serviços a serem executados;

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

10.1.17. responder por qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem à terceiro ou ao TRESP;

10.1.18. manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRESP ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus funcionários nesse sentido;

10.1.19. 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;

10.1.20. disponibilizar telefonistas com nível médio completo e boa fluência verbal;

10.1.21. executar os serviços adicionais solicitados pelo TRESP, iniciando a sua realização no prazo máximo de 2 (duas) horas após o pedido, consoante disposição da TABELA DE SERVIÇOS ADICIONAIS (Tabela 2 do Projeto Básico);

10.1.21.1. os serviços adicionais serão requisitados pela gestão do contrato, com antecedência mínima de 2 (duas) horas;

10.1.21.2. os serviços adicionais poderão ser realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados;

10.1.21.3. o TRESA poderá solicitar um ou mais pacotes de serviços adicionais para um único dia, no entanto, informará com antecedência os seus horários de execução;

10.1.21.4. os serviços adicionais serão executados, preferencialmente, por profissionais do licitante vencedor que já integram a força de trabalho;

10.1.22. comprovar a quitação das obrigações trabalhistas;

10.1.23. 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.

10.1.24. zelar pelo patrimônio público, bem como manter respeito para com os servidores, visitantes e funcionários de empresas que prestam serviços nas dependências do TRESA;

10.1.25. realizar o pagamento dos salários dos empregados alocados para executar o objeto contratado via depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte do TRESA;

10.1.26. não ter entre seus empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao TRESA (art. 7º, I, da Resolução TSE n. 23.234/2010), sob pena de rescisão contratual;

10.1.27. não ter entre seus sócios, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao TRESA (art. 7º, II, da Resolução TSE n. 23.234/2010), sob pena de rescisão contratual;

10.1.28. não ter entre seus empregados colocados à disposição de Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução CNJ n. 156/2012;

10.1.29. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato, sem prévia anuência do TRESA; e

10.1.30. manter durante a execução deste Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Pregão n. 025/2015.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES E SEUS RECURSOS

11.1. Se a Contratada descumprir as condições deste Contrato ficará sujeita às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e no Decreto n. 5.450/2005.

11.1.1. Nos termos do Projeto Básico constante no ANEXO I do Edital do Pregão n. 025/2015, são situações, dentre outras, que podem ensejar descumprimento deste Contrato, para fins de aplicação de penalidades:

a) 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;

b) na hipótese de incidência dos serviços prestados pela Contratada na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios” do Projeto Básico (Anexo I deste Edital), 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;

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

Quantidade de Faltas	Multa (a ser aplicada sobre o valor mensal por funcionário)
1 falta/mês	2 %
2 faltas/mês	5 %
2 ou mais faltas na mesma semana ou 3 ou mais faltas/mês	15 %

d) 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; e

e) 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.

11.2. Nos termos do artigo 7º da Lei n. 10.520/2002 e do artigo 28 do Decreto n. 5.450/2005, se a Contratada, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar contrato, deixar de entregar documento exigido para o certame, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, ficará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no contrato e das demais cominações legais:

- a) impedida de licitar e contratar com a União; e
- b) descredenciada no SICAF pelos órgãos competentes.

11.3. Para os casos não previstos na subcláusula 11.2, poderão ser aplicadas à Contratada, 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 deste Contrato;
- c) no caso de inexecução parcial com rescisão contratual, multa de 20% (vinte por cento) sobre o resultado da multiplicação do valor mensal estimado pelo número de meses restantes para o encerramento da vigência deste 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 total estimado deste 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 a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

11.3.1. As sanções estabelecidas na subcláusula 11.2 e na alínea "f" da subcláusula 11.3 são de competência do Presidente do TRES.

11.4. Em conformidade com o art. 86 da Lei n. 8.666/1993, o atraso injustificado no início da execução do objeto deste Contrato e na assinatura dos documentos de que trata a subcláusula 10.1.3, alínea "b", sujeitará a Contratada, a juízo da Administração, à multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, sobre o valor contratado, a partir do dia imediato ao vencimento do prazo estipulado para a execução do(s) serviço(s).

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

11.5. Da aplicação das penalidades previstas nas subcláusulas 11.3, alíneas "a", "b", "c", "d" e "e" e 11.4, caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

11.5.1. O recurso será dirigido ao Diretor-Geral, por intermédio do Secretário de Administração e Orçamento, o qual poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis, ou, no mesmo prazo, encaminhá-lo, devidamente informado, ao Diretor-Geral, para apreciação e decisão, em igual prazo.

11.6. Da aplicação da penalidade prevista na alínea "f" da subcláusula 11.3, caberá pedido de reconsideração, apresentado ao Presidente do TRESA, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

12.1. O contrato poderá ser rescindido nos termos da Lei n. 8.666/1993 e do art. 7º da Resolução TSE 23.234/2010.

12.2. Nos casos de rescisão, previstos nos incisos I a VIII e XVIII do artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, sujeita-se a Contratada ao pagamento de multa, nos termos das alíneas "c" ou "d" da subcláusula 11.3, sem prejuízo da possibilidade de aplicação das penalidades previstas nas alíneas "e" ou "f" da subcláusula 11.3.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA REPACTUAÇÃO

13.1. O valor contratado poderá ser repactuado, visando sua adequação aos novos preços de mercado, observado o interregno mínimo de um ano e a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos do contrato, devidamente justificada.

13.1.1. São fatos geradores que podem ensejar a repactuação:

- a) variação dos custos com a execução do objeto, decorrente do mercado; e
- b) acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente.

13.2. No caso da primeira repactuação, o prazo mínimo de um ano a que se refere a subcláusula 13.1 conta-se a partir:

a) da data limite para apresentação das propostas constantes do instrumento convocatório, em relação ao fato gerador de que trata a subcláusula 13.1.1, alínea "a"; ou

b) da data do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho ou equivalente (subcláusula 13.1.1, alínea "b"), vigente à época da apresentação da proposta, quando a variação dos custos for decorrente da mão de obra e estiver vinculada às datas-base destes instrumentos.

13.2.1. Nas repactuações subsequentes, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que motivou a última repactuação, excetuada a hipótese prevista na subcláusula 13.5, alínea "c".

13.3. Ocorrendo o fato gerador, o requerimento referente à repactuação deverá ser protocolizado no TRESA pela Contratada, com os documentos comprobatórios, anteriormente à data da prorrogação contratual subsequente, sob pena de preclusão de seu direito a repactuar.

13.3.1. A requerente deverá apresentar planilhas que evidenciem analiticamente a variação dos custos, devidamente comprovada e justificada. A comprovação poderá ser feita por meio de documentos relativos à época da elaboração da proposta e do momento do pedido de repactuação.

13.4. Não será admitido o repasse automático para os demais componentes da planilha de custo do percentual de majoração de salário acordado em convenção, acordo, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, devendo a Contratada, no momento do pedido de repactuação, comprovar a variação de cada item, por meio de planilha, aberta, atualizada de seus custos.

13.5. Os efeitos financeiros da repactuação serão devidos:

- a) a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;
- b) em data futura à do fato gerador, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou
- c) em data anterior à ocorrência do fato gerador, exclusivamente quando a repactuação envolver revisão do custo de mão de obra em que o próprio fato gerador, na forma de acordo, convenção ou sentença normativa, contemplar data de vigência retroativa, podendo esta ser considerada para efeito de compensação do pagamento devido, assim como para a contagem da anualidade em repactuações futuras.

13.5.1. Os efeitos financeiros da repactuação deverão ocorrer exclusivamente para os itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA DO CONTRATO

14.1. Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a Contratada prestará garantia em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, em até 20 (vinte) dias após o recebimento do contrato devidamente assinado pelos representantes do TRESA, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

b) seguro-garantia; ou

c) fiança bancária.

14.1.1. A garantia, se prestada na forma de fiança bancária ou seguro-garantia, deverá ter validade a partir do início dos serviços até o final da vigência do contrato.

14.1.2. No caso de garantia na modalidade de carta de fiança, deverá dela constar expressa renúncia, pelo fiador, aos benefícios do art. 827 do Código Civil.

14.2. A Contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, em até 20 (vinte) dias, antes do seu vencimento ou após a redução do seu valor em razão de aplicação de qualquer penalidade ou, ainda, após a assinatura de termo aditivo decorrente de acréscimo do objeto contratado ou de repactuação que implique na elevação do valor ajustado, mantendo-se o percentual estabelecido na subcláusula 14.1.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA AVALIAÇÃO DO CONTRATO

15.1. Sem prejuízo das comprovações de que trata a subcláusula 6.5 e das demais avaliações previstas legalmente, o Contratante avaliará as rubricas abaixo especificadas, devendo a Contratada comprovar a realização das despesas nelas previstas, ou a sua regular apropriação, quando couber, obedecendo à seguinte periodicidade:

15.1.1. Montante A: a cada 12 (doze) meses ou ao término do Contrato, o que ocorrer primeiro;

15.1.2. Montante B:

a) vale -transporte (item 4) e vale-alimentação (item 5), mensalmente;

b) demais rubricas, a cada 12 (doze) meses ou ao término do Contrato, o que ocorrer primeiro.

15.1.3. Taxa de Administração: Despesas Administrativas (item 1), a cada 12 (doze) meses ou ao término do contrato, o que ocorrer primeiro.

15.2. A não comprovação das despesas a que se refere a subcláusula 15.1 implicará a devolução e/ou glosa dos valores faturados a este título.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA VINCULADA

16.1. A Contratada deverá solicitar autorização do TRESA para:

a) resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no artigo 4º da IN TSE n. 5/2014, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa contratada para prestação dos serviços contratados; e

b) movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que a finalidade seja o pagamento de verbas trabalhistas que estão contempladas nas mesmas rubricas indicadas no artigo 4º da IN TSE n. 5/2014.

16.2. Para o resgate dos recursos da conta-corrente vinculada (alínea “a” da subcláusula 16.1) – bloqueada para movimentação –, a empresa deverá apresentar ao Secretário de Administração e Orçamento do TRESA os documentos comprobatórios do pagamento.

16.3. O Secretário de Administração e Orçamento do TRESA expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas, a autorização de que trata a subcláusula 16.1 e a encaminhará ao Banco do Brasil no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

16.4. Na situação descrita na subcláusula 16.1, “b”, o TRESA solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir do seu requerimento, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

16.4.1. A Contratada deverá apresentar ao Secretário de Administração e Orçamento, no prazo máximo de 3 (três) dias, contados da data da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do beneficiário, o comprovante de quitação das indenizações trabalhistas.

16.5. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – referirem-se à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de 1 (um) ano de serviço, o TRESA deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado, ou da autoridade do Ministério do Trabalho, para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

16.6. Eventuais saldos remanescentes somente serão liberados à empresa após o encerramento do contrato, mediante a comprovação do pagamento das verbas trabalhistas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO

17.1. Os empregados e prepostos da Contratada não terão qualquer vínculo empregatício com o Contratante, correndo, por conta exclusiva da primeira, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal e comercial, as quais se obriga a saldar na época devida, observadas as disposições deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS SUBSTITUIÇÕES E ALTERAÇÃO DO EFETIVO DE PESSOAL

18.1. A Contratada deverá manter em reserva número suficiente de empregados para reposição imediata, nos casos de faltas, férias, demissões, ou qualquer outro impedimento ou, ainda, por acréscimo do Contrato, devendo os substitutos estar devidamente credenciados para o exercício da função.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA PUBLICAÇÃO

19.1. Incumbirá ao Contratante providenciar, à sua conta, a publicação deste Contrato e de todos os Termos Aditivos a ele referentes, no Diário Oficial da União, no prazo previsto pela Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, será competente o Juízo Federal da Capital do Estado de Santa Catarina.

Florianópolis, 11 de junho de 2015.

CONTRATANTE:

EDUARDO CARDOSO
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E ORÇAMENTO

CONTRATADA:

SANDRO RENATO TORRES MOTTA
GERENTE COMERCIAL

TESTEMUNHAS:

SALÉSIO BAUER
COORDENADOR DE ORÇAMENTO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

VALÉRIA LUZ LOSSO FISCHER
COORDENADORA DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

ANEXO DO CONTRATO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

1. O preço a ser estabelecido em contrato para a realização dos serviços objeto deste Contrato 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 no projeto básico; e 2) aplicar a dedução prevista na Res. TSE n. 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 conterà, 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 n. 23.234/2010, nas primeiras ocorrências, o não atendimento das metas estabelecidas pelo TRESA poderá ser objeto apenas de notificação.

Nos termos do art. 31, § 1º, da Res. TSE n. 23.234/2010, a empresa contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que só será aceita caso comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis

1.1 Relação de falhas a ser utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de telefonistas, inclusive na prestação dos serviços adicionais.

Os serviços objeto deste Contrato serão constantemente avaliados pelos representantes do TRESA, que assinalarão as falhas na "RELAÇÃO DE FALHAS", conforme modelos abaixo.

Relação de Falhas a ser utilizada para a contratação de serviços de telefonistas

SERVIÇO: _____
MÊS/ANO DA VERIFICAÇÃO: ____ / ____

Total de Ocorrências:

1 - Falta de uniforme, ou uniforme incompleto, rasgado ou sujo.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

2 – Falta de cordialidade no atendimento.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

3 – Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços, que impliquem em redução da qualidade da prestação dos serviços.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

4 – Falta de zelo com os equipamentos instalados na Sala de Telefonistas do TRESA.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

5 – Imperícia na operação da central telefônica do TRESA.

Total de Ocorrências:

Data da ocorrência	Descrição sintética

Instruções:

Preencher cada um dos 5 (cinco) itens de avaliação de falhas, totalizando as ocorrências no mês de referência e indicando sinteticamente o dia e o fato gerador na tabela existente em cada item.

1.2 Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços

Diante dos dados constantes na “Relação de Falhas”, o TRESA promoverá a tabulação dos mesmos, conforme Tabela de falhas e efeitos remuneratórios, de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço contratual.

1.3. Tabela de falhas e efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Tabela de efeitos remuneratórios (Fator de aceitação)

Falha	1	2	3	4	5	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências						
Tolerância (-)	1	0	1	0	0	
Excesso falhas (=)						
Peso (X)	6	6	8	6	6	
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 telefonista

Faixa 1 – Fator de Aceitação TOTAL: 100% de avaliação dos serviços

Faixa 2 – Fator de Aceitação de 1 a 25: 95% de avaliação dos serviços

Faixa 3 – Fator de Aceitação de 26 a 50: 90% de avaliação dos serviços

Faixa 4 – Fator de Aceitação de 51 a 75: 85% de avaliação dos serviços

Faixa 5 – 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.