

Termo de Referência 11/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
11/2024	70022-TRE-TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL /MT	HELIO LIMA DA SILVA	06/06/2024 14:06 (v 6.0)
Status	CONCLUIDO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra		02427.2023-4

1. Definição do objeto

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de apoio administrativo, a serem executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, para a execução de TELEATENDIMENTO, mais especificamente para a execução das atividades do “DISQUE-INFORMAÇÕES” e “DISQUE-DENÚNCIA”, conforme especificações e quantitativos seguintes:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	QUANTIDADE DE POSTOS TRABALHO	DE ACRÉSCIMO DE POSTOS	PRAZO
1	Supervisor	5380	02	00	3 anos
2	Atendente	5380	04	06	
TOTAL			06	06	

Metade em cada período – matutino e vespertino.

1.2. Serão contratados 06 (seis) postos de trabalho, sendo:

1.2.1. 02 (dois) postos de supervisor (01 para o período matutino e 01 para o vespertino);

1.2.2. 04 (quatro) postos de atendentes (02 para o período matutino e 02 para o vespertino).

1.3. No **período eleitoral** poderão ser acrescentados até 06 postos de atendentes (metade para cada período – matutino e vespertino), nos termos do **item 3.3**.

1.4. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns e de natureza continuada, com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação na modalidade pregão, tendo em vista a necessidade diária e ininterrupta da prestação de serviço de teleatendimento aos usuários deste Regional, nos termos do inciso XIII do art. 6º e no caput do art. 29 da Lei nº 14.133/2021.

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 3 (três) anos, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133/2021. Nos termos do art. 94 da Lei n.º 14.133/2021, o contrato e seus aditamentos deverão ser publicados no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

2. Fundamentação da contratação

2.1. A fundamentação da contratação de empresa para a realização do serviço de teleatendimento consta no Estudo Técnico Preliminar, sendo necessária pelas seguintes razões:

2.1.1. inexistência no quadro funcional de pessoal cujas atribuições de seus cargos sejam as especificadas neste Termo de Referência, ou seja, serviços de teleatendimento;

2.1.2. para que a Ouvidoria Eleitoral possa cumprir sua atribuição de executar de forma permanente o serviço de atendimento telefônico do Disque 148 (Disque Eleições) e 0800 647 8191;

2.1.3. para que a Ouvidoria possa dar suporte ao processo de cadastramento biométrico, via telefone, atendendo as demandas originadas desse processo, ou seja, orientações gerais e agendamentos.

2.1.4. fundamental para o tratamento das demandas oriundas da Lei de Acesso à Informação, acordos de Cooperação Judiciária e atividades inerentes às atribuições da Ouvidoria Eleitoral.

2.2. A preferência pela contratação dos serviços por meio de postos de trabalho, e não por mensuração de resultados, se fundamenta na análise abaixo:

2.2.1. características do trabalho de teleatendimento, que é realizado em central de atendimento telefônico, buscando prestar serviços de orientação ao cidadão/eleitor na

área eleitoral, atividade essa conduzida via telefone com utilização simultânea de terminais de computador e acesso ao cadastro eleitoral;

2.2.2. uma vez que o atendimento ao cidadão-eleitor é a atividade-fim desta Justiça Especializada, garantir um atendimento de qualidade, com constante atualização das informações e rotinas de trabalho, mediante acompanhamento diário desses atendimentos na Sede deste Tribunal, constitui a melhor forma de alcançar a excelência pretendida;

2.2.3. a demanda oriunda desse tipo de trabalho é flutuante e imprecisa, o que gera uma dificuldade em se levantar hipóteses de demanda para posterior confirmação em técnicas de mensuração;

2.2.4. pelas razões expostas, prever uma demanda padrão, como base para a mensuração de resultados, neste caso, seria, em nossa opinião, temerário.

2.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024.

2.4. Por todo exposto, reiteramos a preferência pela contratação dos serviços por meio de postos de trabalho, com dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da Lei nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações e Contratos.

3. Descrição da solução

3.1. A solução que atende aos interesses e necessidade da unidade requisitante é a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviço de apoio administrativo, para execução de teleatendimento, a serem executados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

3.2. Modalidade de licitação: Pregão, em sua forma Eletrônica.

3.3. Quantidade de postos: Serão 02 (dois) postos de supervisor (01 no período matutino e 01 no período vespertino) e 04 (quatro) postos de atendentes (02 para o período matutino e 02 para o período vespertino), conforme detalhado na definição do objeto.

3.4. Nos anos em que ocorrerem Eleições, a critério do TRE-MT, poderá ser solicitado a ampliação provisória do quantitativo da equipe permanente de atendentes no limite máximo de 06 (seis) postos de atendimento, distribuídos em cada período do dia conforme a conveniência da Administração.

3.5. Entende-se por período eleitoral aquele compreendido entre julho e outubro (período de 4 meses) do ano em que ocorrerem Eleições.

3.6. **Jornada de trabalho:** As atividades serão desenvolvidas de segunda a sexta-feira, com jornada de trabalho de 06 (seis) horas diárias e 30 (trinta) horas semanais, nos termos da **Convenção Coletiva de Trabalho - CCT** da categoria, em vigor no Estado de Mato Grosso e Norma Regulamentadora nº 17 (NR 17) do MTPS.

3.6.1. **Horário:** das 07h30 às 13h30 (matutino) e das 12h00 às 18h (vespertino), ou de acordo com a necessidade da Contratante, desde que dentro da carga horária prevista.

3.7. **Serviço extraordinário:** Poderá haver convocação pelo fiscal do contrato para trabalhos aos sábados, domingos e feriados, no período eleitoral, obedecido o disposto na CCT vigente.

3.8. Os serviços prestados além da jornada de trabalho serão tratados e compensados por meio de **banco de horas**, sob a responsabilidade da CONTRATADA, ou poderão ser remunerados de acordo com os acréscimos previstos na legislação vigente, tudo em conformidade com a CCT da categoria.

3.9. Mediante autorização específica do gestor do contrato para realização de serviços extraordinários, os profissionais serão convocados a realizar atividades que extrapolem a carga horária prevista, sendo que para tanto será respeitado o limite de até 06 (seis) horas de serviço extraordinário aos sábados, domingos e feriados.

3.9.1. Excepcionalmente, o limite estabelecido acima poderá ser extrapolado para conclusão de serviços inadiáveis, bem como na véspera e dia da Eleição.

3.10. A realização do labor extraordinário deverá ser precedida de empenho dos valores destinados ao custeio das despesas com as horas extras e após autorização do gestor do contrato.

3.11. Somente poderão ser contabilizadas as horas extraordinárias após o cumprimento das horas semanais.

3.12. O pagamento das horas extraordinárias será realizado por meio de faturamento distinto do faturamento da prestação de serviços, conforme fórmula constante das notas explicativas do quadro do **item 9.3** deste TR.

3.13. **Local da prestação de serviços:** dependências da Ouvidoria Eleitoral do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso, no edifício anexo Casa da Democracia, Avenida Historiador Rubens de Mendonça 4.750 – Centro Político Administrativo, Cuiabá - MT.

3.14. **Uniforme:** A contratada deverá fornecer uniforme completo, sem repasse de custos aos funcionários, com as seguintes características:

Peça	Quantidade semestral Por empregado
Calça ou saia Oxford, cor preta	02

Camisa ou camiseta de tecido, manga curta ou longa com identificação do TRE/MT, cor branca	03
Blazer ou paletó, cor preta	01
Sapato ou sandália, cor preta	02
Par de meias, se for o caso	03
Crachá de identificação com foto recente	01

3.15. Requisitos de qualificação mínima para os postos de trabalho de teleatendimento:

3.15.1. ensino médio completo, regular ou técnico, concluído em instituição reconhecida pelo MEC;

3.15.2. capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

3.15.3. conhecimento básico de pacote Office (Word e Excel), digitação e internet.

3.16. O perfil profissional exigido para os postos de trabalho é o seguinte:

3.16.1. habilidade para identificar os tipos de demanda, interpretar dados e informações apontados pelo cidadão e conduzir o atendimento de forma que a demanda seja registrada adequadamente e, sendo este o caso, enviada ao destinatário correto;

3.16.2. habilidade no atendimento ao público, com boa dicção, além de desenvoltura, clareza, formalidade e objetividade ao se expressar e transmitir ideias, passando informações sem distorções ou ruídos e sem imprimir juízo de valor ou opinião pessoal;

3.16.3. habilidade redacional em língua portuguesa, com correção ortográfica e gramatical, clareza, coesão e coerência nas frases;

3.16.4. habilidade comportamental para agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina, obedecendo aos procedimentos estabelecidos e conduzindo o atendimento para a finalização correta;

3.16.5. capacidade de se relacionar com pessoas e grupos, por meio de atitudes empáticas e profissionais, agindo com disciplina e urbanidade, mesmo diante de situações conflituosas e adversas;

3.16.6. capacidade de organização;

3.16.7. responsabilidade, formalidade, postura ética e discricão.

3.17. O posto de trabalho de **atendente** será responsável pelas seguintes atribuições:

3.17.1. executar com prontidão o atendimento via telefone, fornecendo as informações solicitadas;

3.17.2. registrar no Sistema da Ouvidoria Eleitoral toda demanda telefônica entrante;

3.17.3. agendar atendimento presencial;

3.17.4. auxiliar no controle das informações recebidas, distribuição de documentos bem como outras tarefas correlatas que lhes forem solicitadas pela unidade administrativa.

3.18. O posto de trabalho de **supervisor** será responsável pelas seguintes atribuições:

3.18.1. executar atendimento, acompanhar e orientar os serviços desenvolvidos pelos postos de trabalho de atendentes, seguindo as determinações e orientações da contratante;

3.18.2. verificar a agilidade no cumprimento dos serviços estabelecidos;

3.18.3. distribuir as tarefas aos postos de trabalho de atendentes e verificar a qualidade dos serviços executados;

3.18.4. manter entendimentos, receber e transmitir comunicações aos postos de trabalho de atendentes, visando garantir entendimento e andamento dos trabalhos;

3.18.5. comunicar ao fiscal do contrato, imediatamente, todas as anormalidades constatadas na execução dos serviços;

3.18.6. controlar e acompanhar a entrada e saída de documentos;

3.18.7. elaborar relatórios afetos aos serviços contratados neste Termo de Referência;

3.18.8. auxiliar nas demais atividades correlatas à prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência.

3.19. O rol de atribuições dos supervisores e atendentes listadas acima é apenas exemplificativo, podendo ser exigidas outras atividades, desde que sejam compatíveis com o serviço contratado.

4. Requisitos da contratação

4.1. Pessoa jurídica cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e preencha os requisitos exigidos.

4.2. **Cumprimento da política de empregabilidade**, mediante reserva de, pelo menos, 01 (um) posto de trabalho para para para pessoas com deficiência e para

reabilitados da Previdência Social, estabelecida no art. 93 da Lei nº 8.213/1991, no art. 10 da Resolução CNJ nº 401/2021 e [arts. 63, IV, e 116 da Lei nº 14.133/2021](#).

4.3. Reserva de vaga de, pelo menos, 01 (um) posto de trabalho para mulheres incluídas em condição especial de vulnerabilidade econômico-social, atendida a qualificação profissional necessária, nos termos do disposto no inciso XVI do caput do art. 6º da Lei nº 14.133/2021 e da Resolução CNJ nº 497/2021.

4.4. Cumprimento da política de paridade de gênero, com a ocupação de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das vagas por mulheres, considerada cada função do contrato, sendo que por mulher compreende-se mulher cisgênero, transgênero e fluida, nos termos do art. 2º, inciso VI e § 1º da Resolução CNJ nº 255/2018, alterada pela Resolução CNJ nº 540/2023.

4.5. O Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso poderá fornecer auxílio no processo de recrutamento para as reservas de vagas de que tratam os itens 4.2, 4.3 e 4.4.

4.6. **Sustentabilidade:** Devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.6.1. realizar um programa interno de treinamento de seus empregados para adotar práticas de redução de consumo de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

4.6.2. prever a destinação ambientalmente adequada de todos os materiais e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, podendo usar os pontos de coleta disponibilizados pelo Órgão;

4.6.3. conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, inclusive os praticados no âmbito do TRE-MT, observando também a legislação ambiental para a preservação de adversidades ao meio ambiente e à saúde, higiene e segurança dos trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços.

4.7. A contratada deverá assegurar, durante a vigência do contrato, a capacitação dos trabalhadores quanto às práticas definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão, bem como o cumprimento da NR 17 e do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.8. **Garantia da Contratação:** Será exigida a garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.9. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a CONTRATADA terá prazo de 30 (trinta) dias, contado da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para sua apresentação.

4.10. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

4.11. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.12. **Vistoria:** Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços. Entretanto, poderão ser disponibilizados data e horário aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.12.1. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.13. **Subcontratação:** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, por qualquer forma, devendo a contratada assumir inteira e total responsabilidade pela execução dos serviços.

4.14. Responsabilizar-se por quaisquer danos causados a bens e/ou instalações da Contratante ou de terceiros, independentemente de culpa ou dolo dos profissionais ou prepostos destacados para executar a entrega dos produtos/serviços.

4.15. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

4.16. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais, sociais, previdenciários, tributários e trabalhistas resultante da contratação.

4.17. Responsabilizar-se pelos ônus resultante de ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa ou dolo sua ou de qualquer de seus empregados, obrigando-se ainda, pelas responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros, ainda que contra a Contratante ou as que lhe venham a ser exigidas por força de lei, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

4.18. Pagar salários dos seus empregados em dia, bem como fornecer vales transporte e vales alimentação conforme previsto em convenção coletiva ou legislação pertinente, responsabilizando-se também pelo transporte de seus empregados por meios próprios, caso necessário.

4.19. Manter durante a contratação todas as **condições de habilitação e qualificação** em compatibilidade com as obrigações assumidas.

4.20. Observar o **Código de Ética** do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso, por força do disposto no artigo 1º, inciso II, da Resolução TRE-MT nº 2267/2019, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade de orientar seus funcionários acerca da necessidade de sua observância, no que couber.

5. Modelo de execução do objeto

5.1. **Início da execução do objeto:** A prestação dos serviços se dará a partir do início da vigência do contrato, em data a ser pactuada com a contratada, precedida do encerramento do Contrato nº 09/2022, que trata do mesmo objeto, e eficácia a partir de sua publicação no PNPC nos termos do art. 94 da Lei nº 14.133/2021.

5.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.2.1. A execução do objeto será realizada mediante a alocação de mão de obra da contratada para desenvolvimento dos serviços, observadas as disposições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.2.2. A contratada deverá manter meio de comunicação para recebimento de notificações da Contratante, designando preposto responsável pelo contato diretamente com o Fiscal/Gestor do contrato, devendo ser fornecidos nome completo, telefone e endereço eletrônico de contato.

5.2.3. Prestar os esclarecimentos e as orientações que forem solicitados pela Contratante ou pelo Fiscal do contrato.

5.2.4. Cumprir e fazer cumprir as orientações gerais relativas aos serviços, determinadas pelo fiscal/gestor.

5.2.5. Reunir-se com o Fiscal ou Gestor do contrato sempre que convocado.

5.2.6. A equipe deverá ser orientada quanto à forma de prestação dos serviços, bem como quanto às normas disciplinares internas da CONTRATANTE, zelando pelo comportamento adequado da equipe de trabalho, devendo substituir, após notificação do contratante, o empregado indisciplinado.

5.2.7. Os empregados deverão desenvolver suas atividades uniformizados, observadas as quantidades e qualidade estabelecidos no **item 3.14** deste Termo de Referência.

5.2.8. Acompanhar, por meio do Supervisor, a frequência de seus empregados, substituindo os faltosos por outros em condições de desempenhar a atividade.

5.2.9. Quanto aos empregados faltosos, demitidos ou licenciados, deverá a contratada substituí-los de ofício ou, em até 3 (três) horas, por solicitação por escrito pela Contratada, por empregado mantido em sua reserva de pessoal, a fim de evitar a interrupção dos serviços.

5.2.10. O Contratante se reserva o direito de não solicitar substituição de eventuais afastamentos temporários dos empregados, sendo devido nesse caso apenas os descontos correspondentes ao dia.

5.2.11. As solicitações do Contratante para a substituição definitiva de empregados deverão ser efetivadas em até 3 (três) dias da solicitação, caso não tenha sido estabelecido outro prazo pela contratante.

5.2.12. A Contratada deverá elaborar antes de cada exercício, plano de férias dos empregados, que deverá ser encaminhado ao Gestor e Fiscal do Contrato.

5.2.13. A Contratada deverá disponibilizar meios de registro eletrônico de ponto para controle de frequência dos empregados no local da prestação dos serviços, podendo ser realizado equipamento fixo ou móvel (aplicação web e aplicativo mobile) com a funcionalidade de Sistema de Posicionamento Global (GPS).

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

5.3.1. A CONTRATADA não se obriga a manter preposto da empresa no local da execução do objeto, devendo o preposto se apresentar, quando convocado pelo contratante, no prazo de 24 horas no local de prestação de serviço indicado.

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

5.4. **Cronograma:** Após a assinatura do contrato, o órgão poderá convocar o representante e/ou o preposto da empresa contratada para reunião inicial no prazo de até 5 (cinco) dias, visando a apresentação do plano de fiscalização, com informações sobre as obrigações contratuais, mecanismos de fiscalização, estratégia para execução do objeto e sanções aplicáveis, dentre outros.

5.5. **Local da prestação de serviços, jornada de trabalho e serviço extraordinário:** conforme **itens 3.6 a 3.13** e demais disposições constantes deste Termo de Referência.

5.6. **Proposta:** Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

5.6.1. É obrigatória a utilização da planilha de custos e formação de preços apresentada como modelo, Anexo do edital, devendo os licitantes manterem os parâmetros estabelecidos ou justificar a alteração que considerar necessária.

5.6.2. Nos preços propostos deverão estar inclusos todas as despesas com salários, contribuições sociais e trabalhistas, seguros, impostos, taxas e contribuições, transporte, alimentação, despesas administrativas, lucro e demais insumos necessários à sua composição.

5.6.3. A proposta deverá ser apresentada com memória de cálculo detalhada que contenha a metodologia e as fórmulas adotadas pela licitante para obtenção dos valores propostos para os encargos e demais componentes da planilha de custos e formação de preços do posto de trabalho envolvido na contratação.

5.6.4. As propostas deverão conter indicação dos sindicatos, acordos e convenções coletivas de trabalho que regem a categoria profissional que executará os serviços e a respectiva data base e vigência, com base na Classificação Brasileira de Ocupações.

5.6.5. Os salários dos funcionários, bem como os demais benefícios da categoria, não poderão ser inferiores aos estabelecidos nas convenções coletivas de trabalho dos sindicatos aos quais as empresas e os funcionários estejam vinculados.

5.6.6. O auxílio transporte deverá ser fornecido pela Contratada, compreendendo o itinerário da Residência x Local de Trabalho x Residência, para cada funcionário.

5.6.7. Quando a convenção coletiva de trabalho ou outros dispositivos legais que regem as relações de trabalho da categoria aqui contratada determinar a concessão de benefícios de assistência médica, odontológica e/ou outros, ressarcidos diretamente pelos empregados, NÃO deverá a licitante fazer a inserção desse custo na planilha de valor referente a esses benefícios.

5.6.8. Deverão ser observados os valores, percentuais e benefícios exigidos em normas gerais e específicas aplicáveis, em especial aqueles estabelecidos na legislação vigente relativo ao recolhimento dos encargos sociais (tais como INSS, FGTS, Férias, 13º Salário e outros).

5.6.9. Na formulação de sua proposta, a empresa deverá observar ainda o regime de tributação ao qual está submetida, inclusive no tocante à incidência das alíquotas de ISS, PIS e COFINS sobre seu faturamento, conforme Lei nº 10.637/2002 e Lei nº 10.833/2003 (Acórdão TCU Plenário n.º 2.647/2009).

5.6.10. A licitante, se contratada, arcará com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos arts. 134 e 135 da Lei nº 14.133/2021.

5.6.11. A licitante deverá apresentar sua planilha, MODELO DE PROPOSTA, em arquivo Excel, ou similar, para que se possa verificar o memorial de cálculo de cada índice. Caso seja necessário, o pregoeiro poderá solicitar o memorial descritivo de cálculo de cada índice.

6. Modelo de gestão do contrato

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

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

6.3. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4. **Da Fiscalização:** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um gestor e um fiscal de contrato ou pelos respectivos substitutos, nos termos da Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput, que procederão ao registro das ocorrências e adotarão as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetros os resultados previstos no contrato e os objetivos estratégicos a serem alcançados com a contratação.

6.4.1. Diante da estrutura deste Tribunal, a gestão desta contratação ficará a cargo do Auxiliar da Ouvidoria Eleitoral (FC-VI) e a fiscalização técnica/administrativa a cargo do Assistente da Ouvidoria (FC-II).

6.5. **Gestor do Contrato:** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da Administração.

6.6. O gestor acompanhará os registros realizados pelo fiscal do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.7. O gestor verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamentos e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.8. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelo fiscal técnico/administrativo quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.9. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de **sanções previstas em contrato**, quando for o caso.

6.10. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

6.11. **Fiscal Técnico/Administrativo:** O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.12. O fiscal anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas observadas.

6.13. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.14. O fiscal informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.15. A fiscalização do contrato deve avaliar constantemente através do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste TR para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.16. Durante a execução do objeto, o fiscal designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.17. O fiscal deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.17.1. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada, que também poderá ser encaminhada digitalmente, para o e-mail de comunicação indicado pela contratada.

6.18. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.19. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.20. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.20.1. conferir, diariamente, os empregados terceirizados que estão prestando serviços e se estão cumprindo a jornada de trabalho;

6.20.2. conferir a utilização diária dos uniformes;

6.20.3. verificar a situação dos móveis, ambientes e equipamentos postos à disposição dos teleatendentes, tais como mesas, cadeiras, eletrodomésticos, computadores, etc, reclamando o devido ressarcimento pelo seu mau uso.

6.21. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

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

6.22.1. Além disso, ao final de cada período mensal, o fiscal deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

6.23. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes **comprovações** no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.23.1. **No primeiro mês** da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar a seguinte documentação:

6.23.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);

6.23.1.2. carteira de trabalho e previdência social (CTPS) dos empregados admitidos, devidamente assinada pela CONTRATADA;

6.23.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da CONTRATADA que prestarão os serviços; e

6.23.2. Entregar **até o dia trinta do mês seguinte** ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

6.23.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.23.2.2. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

6.23.2.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.23.3. Entregar, **quando solicitado pelo contratante**, quaisquer dos seguintes documentos:

6.23.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da contratante;

6.23.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

6.23.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.23.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

6.23.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

6.23.4. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, **quando da extinção ou rescisão do contrato**, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

6.23.4.1. termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

6.23.4.2. comprovantes de pagamento das verbas rescisórias;

6.23.4.3. guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.23.4.4. extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

6.23.4.5. exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.24. Sempre que houver admissão de novos empregados pela CONTRATADA, os documentos elencados no **item 6.23.1** acima deverão ser apresentados.

6.25. A Administração deverá analisar a documentação solicitada no **item 6.23.4** acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.26. A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a CONTRATADA deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva na prestação de serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

6.26.1. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civas de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.27. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias ou para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão comunicar o fato ao ordenador de despesa, a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

6.28. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

6.29. A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de sanar a irregularidade.

6.30. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

6.31. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.32. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da CONTRATADA.

6.33. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.34. A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.35. **Conta-depósito vinculada:** A retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros em relação à mão de obra das empresas contratadas para prestar serviços de forma contínua, por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, serão destacadas do valor mensal do contrato e depositadas pela Administração em Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, aberta em nome do prestador de serviço, observando o disposto na Resolução CNJ nº 169/2013 e alterações posteriores.

6.36. Os depósitos serão efetuados sem prejuízo da retenção, na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação própria.

6.37. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

6.37.1. férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias;

6.37.2. 13º (décimo terceiro) salário;

6.37.3. multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;

6.37.4. encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

6.38. A assinatura do contrato de prestação de serviços será sucedida dos seguintes atos:

6.38.1. solicitação do órgão ou entidade contratante, mediante ofício, de abertura da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação;

6.38.2. assinatura, pela Contratada, no ato da regularização da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, de termo de autorização que permita ao órgão ou entidade contratante ter acesso aos saldos e aos extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados mediante autorização do órgão contratante.

6.39. Os valores referentes às provisões de encargos trabalhistas mencionadas no item 6.37 retidos por meio da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à Contratada.

6.40. Em caso de cobrança de tarifa bancária para operacionalização da Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.

6.41. A empresa contratada poderá solicitar autorização do Contratante para:

6.41.1. resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no item 6.37, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa contratada para prestação dos serviços contratados; e

6.41.2. movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, de forma excepcional e mediante justificativa, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no item 6.37.

6.42. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, conforme previsto no subitem 6.41.1, a empresa contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do tribunal ou do conselho os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado as rubricas indicadas no item 6.37.

6.42.1. O contratante expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de que trata o item 6.41.1, encaminhando a referida autorização ao banco público no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

6.43. Para o pagamento diretamente aos empregados, conforme previsto no subitem 6.41.2, a empresa contratada deverá apresentar toda a documentação necessária (folha de pagamento, conta-corrente de cada empregado e outras), com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência da data de vencimento da obrigação.

6.43.1. Na situação descrita no subitem 6.41.2, o contratante solicitará ao banco público oficial que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

6.44. A Contratante poderá utilizar como referência para fins de provisão dos encargos sociais e trabalhistas o modelo de planilha disponível no Portal de Compras do Governo Federal (Compras Governamentais), devendo adaptá-lo às especificidades dos serviços a ser contratados.

6.45. O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada bloqueada para movimentação será liberado à Contratada no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

6.46. No edital de licitação e no contrato deverão constar as informações indicadas no art. 17 da Resolução CNJ nº 169/2013 e alterações posteriores.

7. Critérios de medição e pagamento

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, conforme previsto no **Anexo I** deste TR.

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

7.2.1. não produziu os resultados acordados;

7.2.2. deixou de executar ou não executou o trabalho com a qualidade/eficiência mínima exigida para as atividades contratadas; ou

7.2.3. deixar de cumprir com a quantidade de postos de trabalho exigidos para a execução do serviço.

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

7.4. **Liquidação:** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período.

7.5. Para fins de liquidação, deve-se verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: a) o prazo de validade; b) a data da emissão; c) os dados do contrato e do órgão contratante; d) o

período respectivo de execução do contrato; e) o valor a pagar; e f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

7.5.4. Persistindo a irregularidade, a Administração do Tribunal poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

7.6. **Pagamento:** O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente à Coordenadoria Orçamentária e Financeira para pagamento.

7.7. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa.

7.8. No caso de eventual atraso de pagamento provocado exclusivamente pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante correção monetária pelo índice geralmente aplicado pela administração pública, aplicando as seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)/365$$

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

Onde:

I = índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

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.

7.9. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

8. Critérios de seleção do fornecedor

8.1. A empresa prestadora do serviço de teleatendimento será selecionada por meio da realização do procedimento de LICITAÇÃO na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

8.2. **Regime de Execução:** O regime de execução do contrato é de alocação de mão obra com dedicação exclusiva.

8.3. **Exigências de habilitação jurídica/fiscal/social/trabalhista e de qualificação econômico-financeira:** Conforme edital de pregão.

8.4. **Qualificação Técnica:** Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assinada pelo representante da empresa, de que tem conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.5. **Qualificação Técnico-Operacional:** Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.6. Para fins da comprovação da qualificação técnica-operacional, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.6.1. Deverá haver a comprovação da experiência na prestação de serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de serem ininterruptos;

8.6.2. Comprovação que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados.

8.7. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.

8.8. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.9. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

8.10. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

8.11. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

8.12. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.388.450,52

Valor R\$ XXXX.

9.1 O custo estimado inicialmente, para o período de 3 (três) anos é de R\$ 1.388.450,52. Esse valor foi estimado com base na Coleta de Preços conforme planilha (item 9.3) e disposto na CCT 2023/2024 - Sindicato dos Trabalhadores Telefônicos do Estado de Mato Grosso - SINTTEL-MT - CNPJ nº 03.758.888.0001.03

9.2. O custo estimado que servirá como referência para a contratação será levantado em coleta de preços de mercado a ser realizada pela Seção de Gerenciamento de Compras, unidade vinculada à Coordenadoria de Material e Patrimônio.

9.3. **A proposta de preço** deverá ser apresenta com a seguinte composição:

DESCRIÇÃO	A QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	B PRAZO (meses)	C VALOR UNITÁRIO	D VALOR MENSAL (A x C)	E VALOR TOTAL (B x D) (itens I, II e III) (B x D) (itens IV a VII) (A x C)
I - ATENDENTE	4	POSTO DE SERVIÇO	36	4.574,21	18.296,84	658.686,24
II - SUPERVISOR	2	POSTO DE SERVIÇO	36	5.100,60	10.201,20	367.243,20
III - ATENDENTE (partur adicional para período eleitoral - 4 (quatro) meses - eleições 2024 a 2026)	6	POSTO DE SERVIÇO	36	4.574,21	27.445,26	219.562,08
IV - Hora Extra 70% (atendente)	1200	HORA	-----	41,50	=====	49.800,00
V - Hora Extra 120% (atendente)	1200	HORA	-----	53,70	=====	64.440,00
VI - Hora Extra 70% (supervisor)	300	HORA	-----	41,73	=====	12.519,00
VII - Hora Extra 120% (supervisor)	300	HORA	-----	54,00	=====	16.200,00
						1.388.450,52

Notas Explicativas:

a) Para o cálculo do valor da HE do posto de 30h/semanais, considerar: Valor do posto/180 x fator de acréscimo de 70% ou 120% x quantidade de horas extraordinárias laboradas:

a.1) Dias úteis e sábados/Valor hora extra: valor do posto/180 x 1,7 = valor da HE com acréscimo de 70%;

a.2) Domingos e Feriados/Valor hora extra: valor do posto/180 x 2,2 = valor da HE com acréscimo de 120%;

a.3) Total de Horas Extras foram estimadas para o prazo de 3 (três) ANOS de vigência do contrato, considerando anos ordinários e anos eleitorais;

b) No valor da proposta deverão estar inclusos todos os custos relacionados com a disponibilização de uniformes, remuneração, encargos sociais incidentes sobre os serviços, além das despesas com o fornecimento de transporte, treinamento e os demais custos diretos e indiretos porventura incidentes na prestação dos serviços.

c) Será julgada vencedora a proposta que, atendendo a todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, apresentar o MENOR VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO, soma do ITEM D do modelo de proposta.

d) Para a elaboração das Planilhas de Custo e Formação de Preço dos postos de serviços devem ser adotados os salários de acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho correspondente.

e) No caso de uma eventual repactuação de contrato somente serão considerados os itens previstos nas respectivas planilhas.

f) A planilha de custo e formação de preços deverá ser apresentada INDIVIDUALIZADA POR TIPO DE POSTO e a PLANILHA RESUMO GERAL POR CUSTO MENSAL, ANUAL E TOTAL EM 3 ANOS.

10. Adequação orçamentária

10.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União para os **Programas de Trabalho** 10.14.111.02.122.0033.20GP.0051 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa no Estado de MT e/ou 10.14.111.02.122.0033.4269.0051 - Pleitos Eleitorais.

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

11. Repactuação

Conforme previsto no contrato.

12. Informações Adicionais

12.1. **Cláusulas Abusivas:** A Equipe de Planejamento certifica, para os devidos fins, especialmente em atendimento ao art. 9º da Lei nº 14.133/2021, que as especificações técnicas previstas no Termo de Referência não contêm cláusulas excessivas, irrelevantes ou desnecessárias, que limitem ou frustrem a competição ou sua realização.

12.2. **Alinhamento Estratégico:** O objeto da contratação foi previsto no Plano de Contratações Anual - PCA 2024, estando alinhado com o Plano de Logística Sustentável - PLS, além de outros instrumentos de planejamento da Administração.

12.3. **Acesso à Informação:** Não houve necessidade de classificar as informações contidas neste Termo de Referência como ultrassecretas, secretas ou reservadas, nos termos do art. 24 da Lei nº 12.527/2011.

12.4. **Utilização Sistema TR Digital:** Certifico que o presente Termo de Referência foi elaborado no Sistema TR Digital, observados os procedimentos/modelos estabelecidos.

13. Responsáveis

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

HELIO LIMA DA SILVA

Demandante



Assinou eletronicamente em 05/06/2024 às 13:18:30.

RICHARDSON DE JESUS AMARAL MELLO

Integrante Técnico

MELISSA ALVES DOS SANTOS

Integrante Administrativo

Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO (1).pdf (172.72 KB)

Anexo I - ANEXO (1).pdf

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA
IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. A verificação da qualidade da prestação do serviço será realizada com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) através de Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida (Tabela IV).

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

3. 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.

4. Ocorrerá a glosa no pagamento devido à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando estas não produziram os resultados esperados, em sua totalidade, deixar de executar ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

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

I - cumprimento de exigências legais;

II - cumprimento de exigências contratuais.

6. Os serviços serão constantemente avaliados pelos fiscais do contrato, que relatarão mensalmente as irregularidades no Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida (Tabela IV).

7. O fiscal do contrato promoverá a tabulação das ocorrências de modo a identificar o percentual de aceitação dos serviços, que deverá ser aplicado ao preço mensal dos serviços.

8. Terminado o mês de prestação dos serviços, o fiscal do contrato enviará por e-mail à CONTRATADA, até o dia 5 (cinco) do mês seguinte ao da prestação de serviços, o Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida (Tabela IV) que conterá no mínimo:

I - Número do contrato;

II - Partes contratuais;

III - Síntese do objeto;

IV - Relação de falhas ;

V - Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

9. A CONTRATADA deverá acusar o recebimento do e-mail e poderá apresentar justificativa dos pontos apontados no relatório, no prazo de 5 (cinco) dias, a qual será aceita somente se comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis ou previsíveis, mas de consequências incalculáveis.

10. Havendo recurso da justificativa apresentada, a CONTRATADA poderá apresentar impugnação, no mesmo prazo acima, a qual será submetida a análise do fiscal/gestor do contrato.

11. Caso o resultado da avaliação da impugnação seja desfavorável à CONTRATADA, o desconto será efetivado no mês subsequente.

12. A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, e em documento contemporâneo à sua ocorrência.

13. A justificativa deverá vir acompanhada de pedido de prorrogação do respectivo prazo, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho a vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições da contratação, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.

14. Se o percentual a ser descontado das ocorrências for superior a 10%, além do desconto na fatura, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no instrumento contratual.

TABELA I – Indicadores

INDICADORES	
Proporcionalidade ao atingimento de metas estabelecidas no IMR	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir a prestação do serviço contratados
Meta a cumprir	100%
Instrumento de medição	Planilha de controle dos serviços executados, conforme modelo abaixo indicado
Forma de acompanhamento	A fiscalização do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das atividades da execução dos serviços, registrando as ocorrências nas planilhas de controle.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	O número de ocorrências no mês refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de vigência	A partir da data da publicação do contrato
Faixa de ajuste no pagamento	Faixa I: de 0 a 2 ocorrências = 100% da meta = recebimento 100% da fatura Faixa II: de 3 a 5 ocorrências = recebimento 97% da fatura Faixa III: de 6 a 8 ocorrências = recebimento de 95% da fatura Faixa IV: de 9 a 11 ocorrências = recebimento 93% da fatura
Sanção	Em caso de 12 (doze) ocorrências ou mais, serão aplicadas as sanções administrativas previstas no instrumento contratual, sem prejuízo do desconto de 10% sobre a nota fiscal.

TABELA II – Fatores de avaliação

AVALIAÇÃO MENSAL		
ITEM	DESCRIÇÃO	HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS (DATA E FATO)
1	Contratar profissionais sem a qualificação técnica adequada ao serviço ou exigida na contratação.	
2	Atrasar o pagamento de verbas trabalhistas, tais como salário, vale alimentação e transporte, prêmio etc. - por ocorrência por empregado.	
3	Apresentação do funcionário com o uniforme sujo, amassado ou sem o uniforme completo.	
4	Usar telefone, impressora, computadores do Tribunal para usos particulares sem autorização da chefia.	
5	Não atender às notificações da Fiscalização do contrato.	
6	Danificar patrimônio público ou particular nas dependências do Tribunal.	
7	Não cumprir com demais obrigações contratuais.	
8	Não atender legislação trabalhista, descumprir demais obrigações junto aos empregados contratados.	

Tabela III – Ajustes no pagamento (valores exemplificativos)

A - valor mensal do contrato	R\$ 50.000,00
Período de apuração	01 a 31/01/2024
B - Número de ocorrências	05
C - Faixa IMR atingimento da meta	97
D - Percentual da glosa (100-C)	3%
E - valor da glosa (D x A)	R\$ 1.500,00
F - valor a pagar/valor da nota fiscal (A - E)	R\$ 48.500,00

A – Valor mensal do contrato por unidade: R\$

B - Número de ocorrências:

C – Faixa do IMR

D – Percentual de glosa

E – Valor glosado: R\$

F - Valor a Pagar/ Valor da Nota Fiscal: R\$

TABELA IV - Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida

Item das falhas	Quantidade/mês	% da Glosa
	TOTAL	