



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2018

PROCESSO Nº 23475.000914/2018-27

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA EM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
(conforme Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017)

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 18/2018 QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA CATARINENSE – CAMPUS LUZERNA E A EMPRESA CANADENSE – ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS LTDA.

A **União**, por intermédio do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense – Campus Luzerna, com sede na Rua Vigário Frei João, 550, na cidade de Luzerna/SC, inscrito no CNPJ sob o nº 10.635.424/0008-52 neste ato representado pelo Sr. Eduardo Butzen, Diretor-Geral, nomeado pela Portaria nº 2.224, de 08/11/2012, publicada no DOU em 09/11/2012, inscrito(a) no CPF nº 693.280.139-68, portador da Carteira de Identidade nº 2.421.522 SSP/SC, doravante denominada **CONTRATANTE**, e o(a) **Canadense Administração e Serviços Ltda** inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **03.814.774/0001-44**, sediado(a) na Rua Hercílio de Aquino nº 233, CEP 88085-470, no Município de Florianópolis - SC, telefone (48) 3248-7257, e-mail canadense@brturbo.com.br, neste ato representada pelo(a) Sr(a). Normélia Rohden, Sócia Gerente, portador(a) da Carteira de Identidade nº 5401127, expedida pela (o) SSP-SC, e CPF nº 323.494.598-53, Fone/fax: (48) 3248-7257, tendo em vista o que consta no Processo nº .23475.000914/2018-17 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº **08/2018**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de Empresa Especializada para na **prestação de serviços terceirizados de recepção para atender as necessidades do IFC Campus Luzerna**, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e no Edital e seus Anexos.

1.2 Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

1.3 Objeto da contratação:

Item	Serviço	Horário / Período	Local de Execução	Código CBO (Cód. Brasileiro de Ocupações)	Qtde Posto de Trabalho	Valor Posto	Preço Mensal	Preço Anual Total
1	Serviço terceirizado de recepção	44h Semanais	IFC Campus Luzerna. Rua Vigário Frei João, nº 550, Centro, Luzerna/SC, CEP: 89609-000.	4221-05- <u>Recepcionista em Geral</u>	01	<u>R\$ 3.274,00</u>	<u>R\$ 3.274,00</u>	<u>R\$ 39.288,00</u>

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1 O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de **01/11/2018** e encerramento em **31/10/2019**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

2.1.1 Os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.2 Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.3 Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.4 Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.5 Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.6 Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.7 Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1 O valor mensal da contratação é de R\$ **3.274,00** (três mil duzentos e setenta e quatro reais), perfazendo o valor total de R\$ **39.288,00** (trinta e nove mil duzentos e oitenta e oito reais).

3.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2018, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 26422/152663

Fonte: 8100000000

Programa de Trabalho: 108785

Elemento de Despesa: 33.90.37-01

PI: L20RLP0100N

4.2 No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1 O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Edital e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

5.2 A parcela mensal a título de aviso prévio trabalhado será no percentual máximo de 1,94% no primeiro ano e, em caso de prorrogação do contrato, o percentual máximo dessa parcela será de 0,194% a cada ano de prorrogação, a ser incluído por ocasião da formulação do Termo Aditivo, nos termos da Lei n. 12.506/2011. (foi acrescentado em virtude do Acórdão TCU Plenário n. 1186/2017)

6. CLÁUSULA SEXTA – REPACTUAÇÃO

6.1 Visando à adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela CONTRATADA e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado na forma apresentada no subitem que se seguirá, o valor consignado neste Termo de Contrato será repactuado, competindo à CONTRATADA justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da CONTRATANTE, na forma estatuída no Decreto nº 2.271, de 1997, e nas disposições aplicáveis da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017.

6.2 A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, em respeito ao princípio da anualidade do reajustamento dos preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, tais como os custos decorrentes da mão de obra e os custos decorrentes dos insumos necessários à execução do serviço.

6.3 O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

6.3.1 Para os custos relativos à mão de obra, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir dos efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

6.3.2 Para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa): do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa;

6.3.3 Para os demais custos, sujeitos à variação de preços do mercado: a partir da data limite para apresentação das propostas constantes do Edital.

6.4 Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno de um ano será computado da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto de nova solicitação. Entende-se como última repactuação, a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

6.5 O prazo para a CONTRATADA solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato, ou na data do encerramento da vigência do contrato, caso não haja prorrogação.

6.6 Caso a CONTRATADA não solicite a repactuação tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito à repactuação.

6.7 Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, nova repactuação só poderá ser pleiteada após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado:

6.7.1 da vigência do acordo, dissídio ou convenção coletiva anterior, em relação aos custos decorrentes de mão de obra;

6.7.2 do último reajuste aprovado por autoridade governamental ou realizado por determinação legal ou normativa, para os insumos discriminados na planilha de custos e formação de preços que estejam diretamente vinculados ao valor de preço público (tarifa);

6.7.3 do dia em que se completou um ou mais anos da apresentação da proposta, em relação aos custos sujeitos à variação de preços do mercado;

6.8 Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria, ou ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

6.9 Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas parcelas quantos forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

6.10 É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, Acordo, Convenção e Dissídio Coletivo de Trabalho.

6.11 A CONTRATANTE não se vincula às disposições contidas em Acordos, Dissídios ou Convenções



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

Coletivas que tratem do pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa contratada, de matéria não trabalhista, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, tais como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

6.12 Quando a repactuação referir-se aos custos da mão de obra, a CONTRATADA efetuará a comprovação da variação dos custos dos serviços por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, dissídio ou convenção coletiva da categoria profissional abrangida pelo contrato.

6.12.1 Quando a repactuação referir-se aos demais custos, a CONTRATADA demonstrará a variação por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços e comprovará o aumento dos preços de mercado dos itens abrangidos, considerando-se especialmente o índice específico ou setorial que retrate a variação dos preços relativos a alguma parcela dos custos dos serviços, desde que devidamente individualizada na Planilha de Custos e Formação de Preços da Contratada, sem prejuízo das verificações abaixo mencionadas:

6.12.2 os preços praticados no mercado ou em outros contratos da Administração;

6.12.3 as particularidades do contrato em vigência;

6.12.4 a nova planilha com variação dos custos apresentados;

6.12.5 indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes;

6.12.6 A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

6.13 Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

6.13.1 a partir da ocorrência do fato gerador que deu causa à repactuação;

6.13.2 em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras; ou

6.13.3 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, dissídio ou convenção coletiva, 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.

6.14 Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente.

6.15 A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

6.16 O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto a CONTRATADA não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela CONTRATANTE para a comprovação da variação dos custos.

6.17 As repactuações serão formalizadas por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

6.18 O CONTRATADO deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção de 5% (cinco por cento) em relação ao valor contratado, como condição para a repactuação, nos termos da alínea K do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.19 As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico do CONTRATO com base no dispositivo no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1 A CONTRATADA prestará garantia no valor de **R\$ 1.964,40** (um mil novecentos e sessenta e quatro reais e quarenta centavos), dentro de uma das modalidades previstas no Art. 56 da Lei 8.666/93, no prazo de **10 (dez) dias**, observadas as condições previstas no Edital, com validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, observados os requisitos previstos no item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

7.2 A garantia prevista em edital somente será liberada ante a comprovação de que a empresa pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS,, conforme estabelecido no art. 2º, §2º, V da Portaria MP n. 409/2016, observada a legislação que rege a matéria.

7.3 Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços, nos termos da alínea "j" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1 O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1 As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1 O presente Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3 A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.4.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3 Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES

12.1 É vedado à CONTRATADA:

12.1.1 caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

12.1.2 interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1 Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2 A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3 As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Handwritten signature and initials



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

14.1 Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

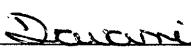
15.1 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1 É eleito o foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Santa Catarina, Subseção Judiciária de Joaçaba/SC para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

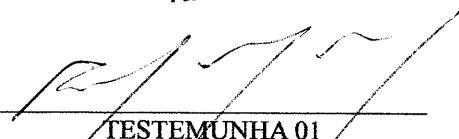
Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.


Luzerna/SC, 03 de outubro de 2018.


Representante Legal da CONTRATANTE

Daiani Pauletti Perazzoli
Substituta do Diretor-geral pro tempore
IFC Campus Luzerna
Portaria nº 42 DOU de 06/02/2018


Representante Legal da CONTRATADA


TESTEMUNHA 01
PAULO ROBERTO DA SILVA
057609429-30


TESTEMUNHA 02
066.732.834-08



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2018

PROCESSO Nº 23475.000914/2018-27

**INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO
(IMR) (conforme Anexo V-B da IN SEGES/MPDG N.5/2017)**

1. DA DEFINIÇÃO

1.1. Este documento apresenta os critérios de avaliação da qualidade dos serviços, identificando indicadores, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas.

1.2. Este anexo é parte indissociável do Contrato 18/2018 firmado a partir do Edital 08/2018 e de seus demais anexos.

2. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

2.1. Os serviços e produtos da CONTRATADA serão avaliados voluntariamente pela totalidade dos servidores lotados no campus por meio de quatro indicadores de qualidade: uso dos EPI's e uniformes, tempo de resposta às solicitações da contratante, atraso no pagamento de salários e outros benefícios e qualidade dos serviços prestados.

2.1.1 Aos servidores que não desejarem responder o questionário de avaliação será atribuído a avaliação neutra como serviço prestado regularmente.

2.2. Aos indicadores serão atribuídos pontos de qualidade, conforme critérios apresentados nas tabelas abaixo.

2.2.1. Cada indicador contribui com uma quantidade diferenciada de pontos de qualidade. Essa diferença está relacionada à essencialidade do indicador para a qualidade dos serviços.

2.2.2. A pontuação final de qualidade dos serviços pode resultar em valores entre 0 (zero) e 100 (cem), correspondentes respectivamente às situações de serviço desprovido de qualidade e serviço com qualidade elevada.

2.3. As tabelas abaixo apresentam os indicadores, as metas, os critérios e os mecanismos de cálculo da pontuação de qualidade.

INDICADOR 1 – Uso dos EPI's e uniformes	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar o atendimento as exigências específicas relacionadas a segurança do trabalho, fornecimento e uso dos uniformes.
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Diária, com aferição mensal do resultado
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas no mês de referência (pessoa/dia)
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 10 Pontos 1 ocorrência = 8 Pontos 2 ocorrências = 6 Pontos 3 ocorrências = 4 Pontos 4 ocorrências = 2 Ponto 5 ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 19 (T.R)

INDICADOR 2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensurar a agilidade no atendimento das solicitações efetuadas pela administração
Meta a cumprir	Até dia útil posterior à solicitação
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Por evento/solicitação à contratante
Mecanismo de Cálculo	Verificação da quantidade de ocorrências registradas com tempo de resposta superior a meta
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem atrasos = 5 Pontos 1 resposta com atraso = 4 Pontos 2 respostas com atraso = 3 Pontos 3 respostas com atraso = 2 Pontos 4 respostas com atraso = 1 Ponto 5 ou mais com atraso = 0 Pontos
Sanções	Ver item 19 (T.R)
Observações	O que se busca com esse indicador é obter ciência e comprometimento quanto a resolução das demandas levantadas pela contratante o mais breve possível, mesmo que a resolução definitiva de determinada demanda se dê em maior tempo.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

INDICADOR 3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mitigar ocorrências de atrasos de pagamento
Meta a cumprir	Nenhuma ocorrência no mês
Instrumento de medição	Constatação formal de ocorrências
Forma de acompanhamento	Pessoal. Pelo fiscal do contrato através de livro de registros
Periodicidade	Mensal, nos termos do Art. 459, § 1º, do Decreto-Lei 5452/43, ou data base fornecida por convenção coletiva da categoria.
Mecanismo de Cálculo	Identificação de pelo menos uma ocorrência de atraso no mês de referência
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	Sem ocorrências = 40 Pontos Uma ou mais ocorrências = 0 Pontos
Sanções	Ver item 19 (T.R)

INDICADOR 4 – Qualidade dos serviços prestados	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o nível de qualidade global na prestação do serviço
Meta a cumprir	Quanto maior melhor
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação por meio de formulário eletrônico
Forma de acompanhamento	Aplicação mensal de pesquisa de satisfação
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Descrita na Planilha de Avaliação da Qualidade dos Serviços prestados – Recepção
Início de Vigência	A partir do início da prestação do serviço
Faixas de ajuste no pagamento	De 0 a 45 Pontos conforme resultados da pesquisa
Sanções	Ver item 19 (T.R)
Observações	Quesitos avaliados na pesquisa encontram-se no formulário abaixo

**PLANILHA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS
RECEPÇÃO**

Órgão/Unidade:

Nº Contrato:

Gestor/Responsável:

Handwritten signatures and initials:
fg
A



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

Contratada: _____ Mês referência: _____

Legenda do Grau de Satisfação:

B = Bom R = Regular I = Insatisfatório N = Não se aplica/Não sei responder

Descrição	Serviços/Procedimentos/Especificações				
		B	R	I	N
I. Rotinas Gerais (Verificação diária)					
Atendimento	Cortesia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Prestação de Informações Acadêmicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Recepção e distribuição de Documentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Local de Trabalho	Limpeza e organização	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comportamento	Proatividade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Discrição/Reserva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Polidez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Uso de Uniformes/Crachá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso dos equipamentos	Conservação/Zelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preposto	Prontidão e Efetividade no Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Deixe aqui seu comentário ou observação para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A – Número de quesitos pontuados, por grau de satisfação

B	R	I

B – Total de quesitos avaliados
(excluindo-se os N – Não se aplica/ Não sei responder)

C – Índice de Avaliação, por quesito (*)

B	R	I

(*) Dividir o número correspondente a cada grau de satisfação (O, B, R, I), pelo total de quesitos avaliados. [A/B].

D – Pontuação Total (**)

(**) Somatório dos índices de avaliação (item C) para os graus e satisfação (Ótimo e Bom), multiplicados pela pontuação limite 45. [(B+R)x45]

[Handwritten signature]



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

3. FAIXAS DE AJUSTE DE PAGAMENTO

3.1 As pontuações de qualidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nas tabelas acima.

3.1.1. A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, conforme fórmula abaixo:

$$\text{Pontuação total do serviço} = \text{Pontos "Indicador 1"} + \text{Pontos "Indicador 2"} + \text{Pontos "Indicador 3"} + \text{Pontos "Indicador 4"}$$

3.2. Os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Faixas de pontuação de qualidade da ordem de serviço	Pagamento devido	Fator de Ajuste de nível de serviço
De 85 a 100 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 70 a 84 pontos	96% do valor previsto	0,96
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 50 a 59 pontos	91% do valor previsto	0,91
De 40 a 49 pontos	88% do valor previsto	0,88 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual
Abaixo de 40 pontos	85% do valor previsto mais multa	0,85 + Avaliar necessidade de aplicação de multa contratual

$$\text{Valor devido por ordem de serviço} = [(\text{Valor mensal previsto}) \times (\text{Fator de ajuste de nível de serviço})]$$

4. CHECK LIST PARA A AVALIAÇÃO DE NÍVEL DOS SERVIÇOS

Indicador	Critério (Faixas de Pontuação)	Pontos	Avaliação
1 – Uso dos EPI's e uniformes	Sem ocorrências	10	
	1 ocorrência	8	
	2 ocorrências	6	
	3 ocorrências	4	
	4 ocorrências	2	
	5 ou mais ocorrências	0	

Handwritten signature and the number 1.



Ministério da Educação
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
Campus Luzerna

2 – Tempo de resposta às solicitações da contratante	Sem atrasos	5
	1 resposta com atraso	4
	2 respostas com atraso	3
	3 respostas com atraso	2
	4 respostas com atraso	1
	5 ou mais com atraso	0
3 – Atraso no pagamento de salários e outros benefícios	Sem ocorrências	40
	Uma ou mais ocorrências	0
5 – Qualidade dos serviços prestados	Conforme resultados da pesquisa	0 – 45
Pontuação Total do Serviço		

[Handwritten signatures and initials]