



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços terceirizados, com cessão de mão de obra residente, de apoio administrativo e operacional, para alocação de postos de trabalho de **telefonista, auxiliar de informática, auxiliar de arquivo, auxiliar de rotinas administrativas, supervisor e auxiliar de supervisão**, para atuação nos serviços de protocolo e expedição, arquivo, ouvidoria e atendimento aos clientes internos e externos do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, com prazo de vigência de 24 meses e possibilidade de prorrogação, a critério da Contratante, até o limite legal.

2. JUSTIFICATIVA

Às seções que integram as Coordenadorias de Gestão da Informação, documentação e Memória, de Gestão de Aquisições, Material e Patrimônio, de Serviços Administrativos e de Registros e Informações Processuais, bem assim, à Central de Atendimento ao Público e à Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia competem, dentre outras atividades, o recebimento, o registro, a distribuição e o arquivamento de correspondências, documentos e processos, bem assim, o atendimento ao cliente interno e externo, seja por telefone seja por outros meios, tais como WhatsApp corporativo, OTRS, correio eletrônico etc. Tais atividades contemplam no seu bojo atividades auxiliares, que apesar de imprescindíveis para o bom funcionamento do Órgão, não são inerentes às categorias funcionais que integram o Tribunal, a exemplo de: recebimento, triagem e registro de dados contidos nos documentos protocolizados ou expedidos; operação em equipamentos de fac-símile, de reprografia e de digitalização (scanner); recebimento, limpeza e registro de grande quantidade de documentos e anexos; preenchimento de livro de protocolo; acondicionamento e preparação de documentos e processos para arquivamento; captação e indexação de informações constantes de arquivos digitalizados e rastreamento de material arquivado fisicamente para informação a terceiros; descarte de documentos depois de decorrido o prazo de guarda; triagem de atendimento, de forma a racionalizar e agilizar a recepção aos eleitores, através da verificação de documentos pessoais e emissão e entrega de senhas, bem como a realização de atividades de atendimento telefônico, leitura de e-mail, atendimento de “chamados” em sistemas próprios para registro de demandas de serviços (a exemplo do OTRS, ASI e do sistema da Ouvidoria) etc.

A terceirização desses serviços possibilitará a redução do envolvimento de servidores em tarefas acessórias, instrumentais ou complementares às atividades finalísticas, proporcionado o acréscimo de produtividade e a qualidade na execução das ações inerentes aos cargos efetivos desta Justiça Especializada, especialmente no que tange às atividades de planejamento e controle.

Especificamente no que se refere ao atendimento telefônico, teremos como efeitos imediatos a desoneração dos cartórios eleitorais da Capital e das unidades do Edifício-Sede quanto ao atendimento do público externo através do uso do telefone e WhatsApp corporativo, uma vez que as informações serão



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

prestadas por atendentes capacitados para tal fim; redução da perda de ligações telefônicas não atendidas e diminuição do atendimento presencial de eleitores que busquem orientações apenas para realização de procedimentos simples; facilitação do acesso aos serviços prestados pelo TRE-BA, através da Ouvidoria; adequação do atendimento telefônico à atual estrutura do Tribunal e à crescente demanda de serviços administrativos, judiciais e cartorários.

Ainda no que tange ao atendimento aos clientes internos e externos, convém ressaltar que existem diversos meios utilizados para registro de demanda, a exemplo do OTRS, do correio eletrônico e da chamada telefônica. Esses registros precisam ser tratados para que a demanda seja efetivamente atendida.

3. RELAÇÃO DEMANDA PREVISTA E QUANTIDADE A SER CONTRATADA

Item	Serviços	Jornada	Nº de postos
1	Auxiliar de Arquivo	40 horas semanais	5
2	Auxiliar de Rotinas Administrativas	40 horas semanais	7
3	Auxiliar de Informática	40 horas semanais	8
4	Telefonista	30 horas semanais	4
5	Supervisor	40 horas semanais	1
6	Auxiliar de Supervisão	40 horas semanais	1

3.1. ACRÉSCIMO DE POSTOS EM ANO ELEITORAL

Em ano eleitoral, assim entendido aquele em que ocorrerem eleições, plebiscito ou referendo, inclusive eleições suplementares, poderá haver o acréscimo de postos, no período que antecede o encerramento do cadastro e nos períodos que antecede e sucede a eleição, a critério da Contratante.

Nos anos em que ocorrem eleições regulares (eleições gerais ou municipais), o dia do pleito recai no primeiro domingo de outubro, em primeiro turno, e no último domingo do mesmo mês, em segundo turno. O encerramento do cadastro nesses anos ocorre 150 (cento e cinquenta) dias antes da data do pleito. As datas das eleições suplementares, dos referendos e dos plebiscitos são estabelecidas nas normas que determinarem a sua realização.

POSTO DE TRABALHO	QUANTITATIVO ESTIMADO	PERÍODO ESTIMADO
--------------------------	------------------------------	-------------------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

POSTO DE TRABALHO	QUANTITATIVO ESTIMADO	PERÍODO ESTIMADO
Auxiliar de Rotinas Administrativas	6	Até 120 dias
Auxiliar de Informática	8	Até 120 dias
Telefonista	30	Até 150 dias
Supervisor	1	Até 120 dias
Auxiliar de Supervisão	1	Até 120 dias

OBS:

1. Os postos de trabalhos serão alocados na sede do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, localizada em Salvador/BA.
2. O quantitativo e o período de acréscimo em ano eleitoral são estimados.

4. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. ESPECIFICAÇÕES GERAIS

4.1.1. PREPOSTO

- 4.1.1.1.** A Contratada deverá indicar, mediante declaração, um preposto, aceito pela Fiscalização do Contrato, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário. Na declaração deverá constar o nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.
- 4.1.1.2.** O preposto, uma vez indicado pela empresa e aceito pela Administração do Tribunal, deverá apresentar-se no Edifício-Sede do TRE-BA, situado à 1ª Avenida do CAB, 150, Paralela, Salvador-BA, até o quinto dia útil após o recebimento, pela Contratada, da via do Contrato assinado, para firmar, juntamente com o(s) servidor(es) designado(s) para esse fim, aqui denominados Fiscais do Contrato, o Termo de Abertura do Livro de Ocorrências, destinado a registrar as principais ocorrências durante a execução do contrato. Nessa oportunidade, deverão ser tratados os demais assuntos pertinentes à implantação de postos e à execução do contrato, relativos à sua competência.
- 4.1.1.3.** O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas às notas fiscais/faturas dos serviços prestados.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

4.1.1.4. A Contratada orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Contratante, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas do Órgão.

4.1.2. FORNECIMENTO DE UNIFORMES E MATERIAIS/EQUIPAMENTOS

4.1.2.1. A Contratada deverá providenciar para que os profissionais indicados apresentem-se ao serviço trajando uniformes, bem como utilize os equipamentos de proteção individual adequados a cada atividade, fornecidos às expensas da empresa.

4.1.2.2. O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue com antecedência suficiente para que os empregados iniciem as atividades já uniformizados.

4.1.2.3. Os uniformes deverão ser entregues aos empregados mediante recibo (relação nominal), cuja cópia deverá ser entregue à Contratante, sempre que solicitado pela Fiscalização do Contrato.

4.1.2.4. O custo do uniforme ou dos EPIs não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho. A Contratada não poderá exigir do empregado o uniforme usado, quando da entrega dos novos.

4.1.3. DESCRIÇÃO DO UNIFORME

4.1.3.1. A Contratada deverá responsabilizar-se pelo fornecimento de todos os itens de uniformes nas quantidades necessárias à perfeita execução dos serviços. Os itens que compõem o conjunto do uniforme, que deverão ser fornecidos antes do início da prestação dos serviços e substituídos sempre que necessário, estão descritos a seguir (masculino ou feminino):

4.1.3.1.1. ESPECIFICAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DO UNIFORME

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1	Camisa	Unidade	2
2	Calça	Unidade	2
3	Cinto	Unidade	1
4	Meia de algodão	Par	3
5	Sapato fechado ou tênis	Par	2
6	Crachá	Unidade	1
7	Jaleco (somente para o auxiliar de arquivo)	Unidade	2

4.1.3.1.2. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 4.1.3.1.2.1.** A Contratada deverá disponibilizar um (01) headset Giant USB PH245 (modelo utilizado pela Ouvidoria do Tribunal) ou similar, para uso por cada um dos profissionais alocados nos postos de trabalho de telefonista.
- 4.1.3.1.2.2.** A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes equipamentos de proteção individual: luvas e máscaras para os auxiliares de rotinas e de arquivo.

4.2. NORMAS GERAIS DE CONDUTA

Os profissionais indicados pela Contratada deverão cumprir todas as normas gerais a seguir relacionadas, e ainda as atribuições específicas de cada serviço contratado, conforme consta das especificações técnicas deste termo de referência:

- a)** Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) profissional ou quando autorizado pela chefia ou pelo supervisor;
- b)** Apresentar-se devidamente identificado(a) por crachá e uniformizado(a);
- c)** Cumprir as normas de segurança para acesso às dependências da Contratante;
- d)** Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;
- e)** Observar normas de comportamento profissional e técnicas de atendimento ao público;
- f)** Cumprir as normas internas do órgão;
- g)** Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;
- h)** Zelar pela preservação do patrimônio do Tribunal sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;
- i)** Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução dos serviços;
- j)** Assumir o posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;
- k)** Receber/passar o serviço, ao assumir/deixar o posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;
- l)** Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;
- m)** Manter atualizada a documentação utilizada no posto;
- n)** Buscar orientação com seu superior, em caso de dificuldades no desempenho das atividades, repassando-lhe o problema;
- o)** Adotar todas as providências ao seu alcance para sanar irregularidades ou agir em casos emergenciais;
- p)** Levar ao conhecimento do superior, imediatamente, qualquer informação considerada importante;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- q) Evitar tratar de assuntos particulares ou que não tenham afinidade com o serviço desempenhado, durante o horário de trabalho, a fim de evitar o comprometimento e interrupções desnecessárias nas suas atividades;
- r) Tratar a todos com urbanidade;
- s) Não abordar autoridades ou servidores para tratar de assuntos particulares, de serviço ou atinentes ao contrato;
- t) Não participar, no âmbito da Contratante, de grupos de manifestações ou reivindicações, evitando espalhar boatos ou tecer comentários desairosos ou desrespeitosos relativos a outras pessoas.

4.3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

4.3.1. NORMAS GERAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.3.1.1.** O horário de prestação dos serviços será das 7 às 19 horas, de segunda a sexta-feira, cabendo à Contratante definir as escalas de horário para o cumprimento da jornada de trabalho que poderá, inclusive, ser estabelecida fora do horário de expediente informado, a depender da necessidade do serviço.
- 4.3.1.2.** Em caráter excepcional poderá haver serviços aos sábados, domingos e feriados e em horário noturno, sempre observando-se a jornada legal diária e semanal.
- 4.3.1.3.** O cumprimento da jornada diária de trabalho será controlado pela Contratada, através de assinatura manual de folha de ponto em formulário fornecido pela Contratada ou através de qualquer dispositivo ou meio eletrônico que a Contratada coloque à disposição dos empregados para tal fim.
- 4.3.1.4.** As frequências dos postos de trabalho serão diariamente registradas, fazendo constar os horários de chegada, saída e intervalo para refeição.

4.3.1.5. HORAS EXTRAS

- 4.3.1.5.1.** Excepcionalmente, a Contratante poderá autorizar a execução de serviços extraordinários (horas-extras) com o escopo de atender a situações de aumento excepcional de atividade, que não puderem ser realizadas no horário normal de trabalho.
- 4.3.1.5.2.** Os serviços extraordinários poderão ser realizados em dias úteis, bem como aos sábados, domingos e feriados e serão requisitados à Contratada de acordo com a necessidade, observando-se os limites estabelecidos na legislação trabalhista e as quantidades mensais máximas apresentadas a seguir:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

4.3.1.5.2.1. Estimativa mensal por posto de trabalho:

POSTO	QTD.			
	Ano Não Eleitoral		Ano Eleitoral	
	Dias úteis e sábados	Domingos e feriados	Dias úteis e sábados	Domingos e feriados
Supervisor	6	8	48	32
Auxiliar de Supervisão	6	8	48	32
Auxiliar de Arquivo	6	8	48	32
Auxiliar de Rotinas Administrativas	6	8	48	32
Auxiliar Informática	6	8	48	32

4.3.1.5.2.2. CÁLCULO DA HORA EXTRA

A contratada será remunerada pela prestação de horas-extras utilizando-se da seguinte fórmula:

$VHE = [S \times (1 + ES) \times (1 + I) \times (1 + CI) \times (1 + L) \div D] / (1 - T)$, onde:

VHE = Valor da Hora Extra;

ES = Encargos sociais relativos ao submódulo 4.1 da planilha de custo e formação de preços;

S = Salário;

I = Índice referente ao acréscimo legal sobre a hora normal;

D = Divisor - de acordo com a jornada mensal;

T = Tributos incidentes sobre o faturamento;

CI = Custos indiretos;

L = Lucro.

4.3.2. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS

4.3.2.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

4.3.2.1.1. SUPERVISOR

a) Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- b)** Orientar os profissionais na execução das tarefas;
- c)** Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
- d)** Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
- e)** Ter bom relacionamento interpessoal;
- f)** Fazer cumprir a planilha de serviços, executando a supervisão dos mesmos, de forma a obter uma operação correta e eficaz, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da contratante;
- g)** Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pela fiscalização;
- h)** Controlar a frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos mesmos nos casos de falta de qualquer natureza;
- i)** Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato;
- j)** Fiscalizar se as normas e os procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços, estão sendo cumpridos pelos profissionais da contratada;
- k)** Informar à fiscalização do contrato as ocorrências relativas a cada profissional;
- l)** Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitado pela fiscalização;
- n)** Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
- o)** Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
- p)** Executar atividades pertinentes aos seus supervisionados;
- q)** Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.2.1.2. AUXILIAR DE SUPERVISÃO

- a)** Ter conhecimento de todos os serviços a serem executados;
- b)** Orientar os profissionais na execução das tarefas;
- c)** Repassar aos profissionais orientações corretivas em caráter particular e individual;
- d)** Conhecer regras básicas de segurança do trabalho;
- e)** Ter bom relacionamento interpessoal;
- f)** Fazer cumprir a planilha de serviços, executando a supervisão dos mesmos, de forma a obter uma operação correta e eficaz, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da contratante;
- g)** Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitados pelo Supervisor;
- h)** Auxiliar o Supervisor no controle da frequência diária dos profissionais, solicitando as reposições dos mesmos nos casos de falta de qualquer natureza;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- i) Repassar aos profissionais as informações e orientações do contratante que forem passadas pelos fiscais do contrato e pelo Supervisor;
- j) Auxiliar o Supervisor na fiscalização do cumprimento, pelos empregados, das normas e dos procedimentos do Tribunal, relativos à prestação dos serviços;
- k) Informar ao supervisor as ocorrências relativas a cada profissional;
- l) Apresentar comunicados/relatórios dos serviços executados sempre que solicitado pelo Supervisor;
- n) Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada;
- o) Verificar o cumprimento, pelos profissionais, da obrigatoriedade do uso dos EPI's, se for o caso;
- p) Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.2.1.3. TELEFONISTA

- a) Realizar o atendimento de eleitores;
- b) Atender com prontidão os chamados telefônicos internos e externos, operando ramais;
- c) Efetuar triagem de ligações telefônicas, recepcionando-as e transferindo-as às pessoas e aos setores demandados;
- d) Esclarecer dúvidas de usuários/cidadãos em geral;
- e) Consultar os servidores responsáveis a fim de repassar dados precisos e corretos aos usuários, quando desconhecer as informações solicitadas e;
- f) Receber, anotar e transmitir recados;
- g) Lançar informações e dados nos sistemas próprios utilizados na execução dos serviços;
- h) Executar outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.2.1.4. AUXILIAR DE ARQUIVO

- a) Organizar documentos para posterior arquivamento;
- b) Auxiliar no arquivamento de documentos;
- c) Auxiliar na busca de documentos arquivados;
- d) Movimentar unidades de acondicionamento de documentos no arquivo de acordo com a necessidade;
- e) Registrar a retirada de documentos da Seção de Processamento e Arquivo, por empréstimo ou consulta, pelas demais unidades do TRE e órgãos da Justiça Eleitoral, bem como as devidas devoluções;
- f) Auxiliar na catalogação de documentos;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- g) Zelar pela conservação de documentos arquivados;
- h) Executar trabalhos, em equipamentos de tecnologia da informação, referentes às atividades de arquivo;
- i) Executar tarefas relacionadas ao descarte de documentos, utilizando-se, inclusive de meios mecânicos como fragmentadoras de papel;
- j) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.2.1.5. AUXILIAR DE INFORMÁTICA

- a) Transcrever dados contidos nos documentos através do uso de equipamentos e sistemas específicos;
- b) Manter banco de dados;
- c) Recuperar informações em microcomputadores;
- d) Operar scanner de mesa, para digitalização de documentos e processos para posterior inclusão em sistemas de acompanhamento de documentos e processos;
- e) Consultar e operar sistemas administrativos;
- f) Elaborar planilhas estatísticas;
- g) Captar e indexar informações constantes de arquivos digitalizados;
- h) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.2.1.6. AUXILIAR DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- i) Auxiliar no recebimento, conferência e triagem de documentos;
- j) Registrar a entrada e saída de documentos;
- k) Conferir documentos e processos;
- l) Acompanhar o trâmite de processos e documentos;
- m) Acompanhar a utilização de material no âmbito da unidade;
- n) Preencher livro de protocolo;
- o) Elaborar planilha de controle de recebimento de documentos;
- p) Preencher planilha de estatísticas diversas;
- q) Operar equipamentos de fac-símile, telefonia, fotocopiadoras e scanner;
- r) Atender chamadas telefônicas;
- s) Anotar e transmitir recados;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- t) Auxiliar na embalagem, desembalagem, etiquetagem e postagem de caixas, volumes de processos;
- u) Cuidar da preparação dos documentos;
- v) Receber, orientar e encaminhar o público;
- w) Preparar documentação e correspondências para distribuição externa;
- x) Preparar e controlar expedição de correspondência, documento e processo;
- y) Auxiliar no controle de correspondências;
- z) Outras atividades correlatas e que obedeçam à natureza da contratação.

4.3.3. QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS A SEREM ALOCADOS NOS POSTOS DE TRABALHO

Os profissionais que executarão os serviços deverão apresentar, no mínimo, a seguinte qualificação:

4.3.3.1. SUPERVISOR

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo e experiência na função;
- c) Experiência na utilização de ferramentas de escritório (editor de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico, internet).

4.3.3.2. AUXILIAR DE SUPERVISÃO

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo e experiência na função;
- c) Experiência na utilização de ferramentas de escritório (editor de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico, internet).

4.3.3.3. AUXILIAR DE INFORMÁTICA

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo e experiência na função;
- c) Experiência na utilização de ferramentas de escritório (editor de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico, internet);
- d) Capacidade de síntese, de análise e de concentração;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- e) Cursos de *softwares* para Windows (sistema operacional utilizado pelo TRE), que somados apresentem a carga horária mínima de 80 horas.

4.3.3.4. AUXILIAR DE ROTINAS ADMINISTRATIVAS

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo e experiência na função;
- c) Experiência na utilização de ferramentas de escritório (editor de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico, internet).

4.3.3.5. AUXILIAR DE ARQUIVO

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;
- b) Possuir o Ensino Médio completo e experiência na função;
- c) Curso de arquivo, com carga horária de 35 horas;
- d) Experiência na utilização de ferramentas de escritório (editor de texto, planilhas eletrônicas, correio eletrônico, internet).

4.3.3.6. TELEFONISTA

- a) Idade mínima de 18 (dezoito) anos completos, conforme previsto pelas normas eleitorais vigentes;
- b) Nível de escolaridade: ensino médio completo;
- c) Curso na área de atendimento telefônico;
- d) Conhecimentos básicos de informática.

4.3.3.7. Todos os profissionais alocados nesses serviços deverão demonstrar capacidade de concentração, desenvoltura, organização, atenção, polidez, zelo, discrição, presteza e responsabilidade na execução das atividades.

4.3.3.8. Todos os profissionais alocados para a prestação de serviços estarão subordinados às normas que disciplinam a segurança da informação e do patrimônio da Justiça Eleitoral.

5. REMUNERAÇÃO E OUTROS BENEFÍCIOS DOS PROFISSIONAIS

5.1. REMUNERAÇÃO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

5.1.1. A remuneração dos profissionais observará o que for estabelecido na respectiva norma coletiva, se houver, na legislação trabalhista e na proposta da Contratada, observadas as disposições constantes do item 6 deste Termo de Referência.

5.2. ALIMENTAÇÃO

5.2.1. O fornecimento da alimentação dos profissionais observará a forma prevista na norma coletiva da categoria, se houver, na legislação trabalhista e na proposta da Contratada.

5.3. TRANSPORTE

5.3.1. O transporte compreenderá o valor integral da condução necessária ao deslocamento do empregado de sua residência para o local da prestação do serviço e vice-versa. O valor deverá ser pago, integralmente, no primeiro dia útil do mês da prestação dos serviços.

6. PROPOSTA DE PREÇO

6.1. O regime de execução dos serviços será por empreitada por preço unitário, assim, os interessados deverão observar as seguintes regras na elaboração da sua proposta:

6.1.1. Não serão aceitas propostas com valor global superior ao estimado pela Administração ou com preços manifestamente inexequíveis. Também não serão aceitas propostas com valor unitário da mão de obra (total da planilha de custos e formação de preços de um posto de trabalho) maior do que o valor orçado pela Administração.

6.1.2. A Contratada considerará, quando do faturamento, o valor efetivamente pago aos empregados a título de transporte e alimentação, observado o valor máximo proposto.

6.1.3. Os interessados devem ter atenção especial na indicação dos salários dos empregados, com vista a garantir a contratação de profissionais qualificados para a execução das tarefas. Ficando cientes que caso cotem salários baixos e não consigam contratar profissionais qualificados, não poderá se valer dessa situação para embasar pedido de revisão contratual ou como justificativa para descumprir o contrato.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. São obrigações da Contratante, além daquelas explícita ou implicitamente contidas no presente termo de referência e na legislação vigente:

- a)** Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, desde que cumpridas PELA Contratada as exigências contratuais;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- b)** Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de servidor especialmente designado para este fim, nos termos do art. 67 da Lei n.º 8.666/93;
- c)** Programar os serviços periodicamente através da equipe de gestão do Contrato, os quais deverão ser cumpridos pela Contratada;
- d)** Notificar, por escrito, a Contratada, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para sua correção;
- e)** Colocar à disposição da Contratada local para guarda dos uniformes e outros pertences dos empregados;
- f)** Permitir o livre acesso dos empregados da Contratada para execução dos serviços contratados;
- g)** Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;
- h)** Zelar para que, durante a vigência do contrato, a Contratada cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1.** São obrigações da Contratada, além daquelas explícita ou implicitamente contidas no presente termo de referência, no Contrato e na legislação vigente:
- a)** Cumprir, e fazer cumprir por seus prepostos e colaboradores, o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, Resolução Administrativa nº 3/2017.
 - b)** Prestar os serviços, de modo regular, consoante as especificações deste Termo de Referência, fornecendo todos os materiais e equipamentos e alocando todo o pessoal necessário ao cumprimento das obrigações assumidas;
 - c)** Iniciar os serviços no prazo pactuado;
 - d)** Empregar na execução dos serviços, pessoal devidamente qualificado;
 - e)** Zelar pela conservação e bom funcionamento dos equipamentos de propriedade do TRE-BA utilizados nos serviços, dando ciência de eventuais avarias;
 - f)** Prover o pessoal necessário para garantir a execução contínua dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;
 - g)** Responder por danos causados por seus empregados ao TRE-BA ou a terceiros, em decorrência da execução dos serviços, decorrentes de culpa ou dolo;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- h)** Reunir-se, sempre que necessário, com os responsáveis pela gestão do Contrato para tratar de assuntos pertinentes à contratação;
- i)** Relatar ao gestor do Contrato toda e qualquer irregularidade observada em virtude da prestação dos serviços;
- j)** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante, cujas reclamações obriga-se prontamente a atender;
- k)** Providenciar, em caso de greve ou quaisquer outras formas de paralisação do sistema de transporte público, o deslocamento dos empregados ao serviço e seu retorno à residência;
- l)** Substituir, no prazo máximo de cinco dias úteis, sempre que exigido, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais ou incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- m)** Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o Contrato;
- n)** Efetuar o pagamento dos funcionários impreterivelmente até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
- o)** Fornecer a alimentação e o transporte dos empregados;
- p)** Fornecer uniformes e crachá aos empregados envolvidos na prestação dos serviços, em quantidade suficiente, de acordo com a descrição apresentada neste Termo de Referência;
- q)** Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros encargos decorrentes de sua condição de empregadora, apresentando mensalmente à Contratante, nas datas convencionadas, a comprovação do recolhimento dos tributos devidos, bem como a comprovação dos demais valores que compõem a fatura, para que possam ser liberadas para pagamento pela Fiscalização do Contrato;
- r)** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os empregados quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e, ainda, responsabilizar-se pelas demais exigências legais para o exercício da atividade de seus profissionais;
- s)** Efetuar a reciclagem dos seus empregados de modo que eles sempre estejam em condições legais e técnicas para a execução do serviço;
- t)** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, em prazo determinado pela Fiscalização do contrato, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
 - a.** Caso a Contratada não efetue as reparações devidas no prazo estipulado, e esta inércia estiver causando prejuízos de qualquer natureza ao Contratante, este poderá adotar as medidas com vistas à solução do problema, podendo eventuais custos com os referidos



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

serviços serem descontados das faturas de serviço apresentadas pela Contratada, observado o devido processo legal, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

- u)** Submeter à Contratante, previamente, a relação nominal dos empregados em atividade no local de prestação dos serviços, devendo comunicar qualquer alteração que venha a ocorrer nos dados fornecidos, de imediato;
- v)** Manter vínculo empregatício formal e expresso com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, fiscais e parafiscais, emolumentos, além de seguros e indenizações, conforme a natureza jurídica da Contratada, incidentes sobre o objeto do Contrato, ficando ressalvado que a inadimplência da Contratada para com estes encargos não irá transferir à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato, e poderá ensejar a rescisão do Contrato, caso a Contratada, uma vez notificada para regularizar as pendências, permaneça inadimplente;
- w)** Não repassar aos seus empregados os custos de qualquer dos itens do uniforme, EPI ou crachás que lhe forem entregues;
- x)** Fornecer, se for o caso, todos os Equipamentos de Proteção Individual, necessários e adequados ao desenvolvimento de cada tarefa na prestação dos serviços, conforme previsto na NR-06 e NR-18 da Portaria n.º 3214 do Ministério do Trabalho, bem como demais dispositivos de segurança;
- y)** Diligenciar para que seus empregados trabalhem com os EPIs, se for o caso, evitando assim a suspensão dos serviços. O ônus da paralisação correrá por conta da Contratada, caso os serviços sejam interrompidos pela falta do uso dos equipamentos de segurança;
- z)** Realizar o controle de frequência de seus funcionários, encaminhando os registros, mensalmente, ao Contratante e mantendo-os em local de fácil acesso para fiscalização externa e interna, responsabilizando-se, ainda, pela aquisição, instalação e manutenção do equipamento pertinente, se for o caso;
- aa)** Comunicar à Fiscalização, por escrito, a substituição de qualquer profissional alocado no posto de trabalho;
- bb)** Em qualquer hipótese de substituição de empregado, comprovar que o substituto atende a todas as condições de qualificação constantes neste Termo de Referência;
- cc)** Comunicar à Fiscalização do Contrato qualquer anormalidade de caráter urgente, bem como prestar os esclarecimentos necessários, de maneira direta através do seu preposto ou, extraordinariamente, através de telefone celular, cujo número será fornecido pela Fiscalização.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

9. VIGÊNCIA DO CONTRATO, PRAZOS DE EXECUÇÃO E DE INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 9.1.** O contrato terá a vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legal;
- 9.2.** A Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da Ordem de Serviço (OS), para iniciar a execução dos serviços.

10. PAGAMENTO

- 10.1.** O pagamento será efetuado mensalmente, sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário até o décimo dia útil após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei 8.666/93.
- 10.2.** A Contratada estará sujeita aos ajustes no pagamento pelas metas não atendidas, conforme estabelecido no Instrumento de Medição de Resultados (IMR) constante deste Termo de Referência.
- 10.3.** A nota fiscal/fatura deve ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente à prestação do serviço.
- 10.4.** Para a efetivação do pagamento por parte da Contratante, além das exigências constantes do Edital e do Contrato, deverá a Contratada apresentar:
- a)** comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências da Contratante, no prazo previsto em Lei, referente ao mês a que se refere a nota fiscal/fatura;
 - b)** folha de frequência dos empregados referente ao mês da prestação do serviço;
 - c)** cópia do comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, do mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
 - d)** cópia do comprovante de recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
 - e)** comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei.
- 10.5.** O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, haja vista a implicação da responsabilidade subsidiária da Contratante, quanto àquelas obrigações (art. 71 da Lei nº 8.666/93 e Súmula nº 331 do TST). A aplicação do disposto neste item não gerará reajustamento de preços.
- 10.6.** Condiciona-se o pagamento, ainda, à declaração da Fiscalização do Contrato de que os serviços foram executados na forma avençada.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 10.7.** Quando ocorrerem eventuais 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 das seguintes fórmulas:

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

EM = I x N x 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.

11. INEXECUÇÃO CONTRATUAL E PENALIDADES

- 11.1.** Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e da aplicação de multa de até 5% sobre o valor total da contratação, a Licitante ou a Contratada que:

- 11.1.1.** Apresentar documentação falsa;
- 11.1.2.** Fraudar a execução do contrato;
- 11.1.3.** Comportar-se de modo inidôneo;
- 11.1.4.** Cometer fraude fiscal;
- 11.1.5.** Fizer declaração falsa.

- 11.2.** Com fundamento no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratante poderá aplicar à Contratada, pela inexecução das obrigações assumidas e pelo retardamento ou pela falha na execução do Contrato, isoladamente ou juntamente com as multas definidas neste Termo de Referência, o impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

- 11.3.** O retardamento da execução do contrato ficará configurado quando a Contratada deixar de iniciar, sem justa causa, a execução dos serviços no prazo pactuado.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 11.3.1.** Pelo atraso injustificado na execução do Contrato, poderá ser aplicada à Contratada, garantida a ampla defesa e o contraditório, a multa de 1% sobre o valor mensal do posto de trabalho cuja alocação se deu com atraso, por dia de atraso, até o limite de 10 dias.
- 11.4.** A falha na execução do contrato estará configurada quando a Contratada se enquadrar em pelo menos uma das situações previstas na tabela 3, respeitada a graduação de infrações conforme a tabela 1, e alcançar o total de 50 pontos, cumulativamente.

Tabela 1

GRAU	PONTOS DA INFRAÇÃO
1	2
2	3
3	4
4	5
5	8
6	10

- 11.5.** Pelo descumprimento das obrigações contratuais, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratante aplicará multas conforme graduação estabelecida nas seguintes tabelas:

Tabela 2

GRAU	CORRESPONDÊNCIA % do valor mensal do Contrato, quando não indicada outra base de cálculo
1	0,1%
2	0,2%
3	0,3%
4	0,5%
5	1%
6	2%



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Tabela 3

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1.	Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços.	5	Por empregado e por dia, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 5% ao mês.
2.	Retirar das dependências do TRE-BA quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do Contratante.	2	Por item e por ocorrência, até o limite de 1% ao mês.
3.	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	3	Por ocorrência, até o limite de 3% ao mês.
4.	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	4	Por dia e por posto, até o limite de 5% ao mês, sem prejuízo da glosa na fatura.
5.	Utilizar as dependências da Contratante para fins diversos do objeto do contrato.	5	Por ocorrência, até o limite de 4% ao mês.
6.	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização, sem motivo justificado.	6	Por ocorrência, até o limite de 10% ao mês, sem prejuízo da glosa na fatura pelo serviço não executado.
7.	Retirar empregados ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da Contratante.	4	Por empregado e por ocorrência, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 4% ao mês, sem prejuízo da glosa na fatura pelo posto de trabalho desguarnecido.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
8.	Substituir empregado faltoso, deixando o posto desguarnecido.	4	Por empregado e por dia, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 4% ao mês, sem prejuízo do desconto proporcional no pagamento pelo posto desguarnecido.
9.	Registrar e controlar, reiteradamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	2	Por empregado e por dia, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 2% ao mês.
10.	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	5	Por empregado e por dia, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 5% ao mês.
11.	Cumprir determinação da Fiscalização para controle de acesso de seus empregados.	2	Por ocorrência, até o limite de 2% ao mês.
12.	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Fiscalização.	4	Por ocorrência, até o limite de 4% ao mês.
13.	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	5	Por ocorrência e por dia, até o limite de 5% ao mês.
14.	Creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, em agências localizadas na cidade do local da prestação dos serviços ou em outro definido no Edital.	6	Por ocorrência e por empregado, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 10% ao mês.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
15.	Entregar (ou entregar com atraso) os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	3	Por ocorrência e por dia, até o limite de 3% ao mês.
16.	Fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados e atuar para que eles os utilizem efetivamente.	6	Por empregado e por dia de indisponibilidade do EPI ou pelo não uso, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 10% ao mês.
17.	Efetuar o pagamento de salários, vales transporte, vales refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, como recolhimentos das contribuições sociais da Previdência Social ou do FGTS, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	6	Por empregado e por ocorrência, sobre o valor do posto de trabalho, até o limite de 10% ao mês.

11.6. A Contratante poderá aplicar à Contratada que der causa à rescisão do contrato do contrato a multa de 5% do valor remanescente do ajuste. Caso já tenha havido aplicação de multa à Contratada, pelas infrações que culminaram na rescisão unilateral do ajuste, não se aplicará o quanto previsto neste item.

11.7. Pela inexecução total do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a Contratada estará sujeita à multa de 5% do valor total do contrato.

12. GARANTIA CONTRATUAL

12.1. No prazo de 15 dias, a contar do recebimento da sua via do Contrato assinado, a Contratada prestará garantia contratual equivalente a 5% do valor contratado, observadas as regras estabelecidas no Edital.

13. MEDIDAS ACAUTELADORAS



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 13.1.** Ocorrendo inadimplemento contratual, a Administração poderá, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/1999 e **artigo 26, § 1º, da Portaria nº 305/2019**, do TRE/BA, reter, de forma cautelar, dos pagamentos devidos à Contratada, valor relativo à eventual multa a ser-lhe aplicada.
- 13.2.** Finalizado o processo administrativo de apuração das faltas contratuais cometidas pela Contratada, tendo a Administração decidido pela penalização, o valor retido cautelarmente será convertido em multa. Não havendo decisão condenatória, o valor será restituído, monetariamente corrigido pelo mesmo índice de reajuste dos pagamentos devidos à Contratada.

14. HABILITAÇÃO

14.1. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

- a) Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

- b) Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei.**

b.1) O último exercício social exigível será o do ano imediatamente anterior, no caso de transcorridos os seguintes prazos para apresentação do Balanço Patrimonial:

b.1.1) 30 de abril, nos termos do disposto no art. 1078 do Código Civil;

b.1.2) Último dia útil do mês de maio, para as licitantes obrigadas a adotar o Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), conforme IN-RFB 1774/2017 (Acórdãos TCU-Plenário de n.ºs 119/2016 e 2293/18).

14.1.1. Os documentos exigidos para fins de qualificação econômico-financeira deverão comprovar o seguinte:

- a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1;
- b) Capital Circulante Líquido - CCL ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor da proposta da licitante;
- c) Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor da proposta da licitante.

14.1.1.1. Serão inabilitadas as empresas que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de liquidez ou solvência (LG, SG, LC).

14.1.1.2. É vedada a substituição do Balanço Patrimonial por balancetes ou balanços provisórios.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

14.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

- 14.2.1.** Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da empresa, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta contratação, assim entendida a que demonstra que a empresa gerencia ou gerenciou serviços terceirizados, com, no mínimo, 20 (vinte) postos de trabalho;
- 14.2.2.** Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;
- 14.2.3.** O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito de atividade econômica principal e/ou secundária da empresa;
- 14.2.4.** Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, até a data da licitação;
- 14.2.5.** Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;
- 14.2.6.** Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência.

15. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

- 15.1.** Será adotado, durante toda a vigência do contrato, “Instrumento de Medição de Resultados - IMR” estabelecido na IN nº 05/2017 – SLTI - MPOG e Portaria DG nº 103/2018 do TRE-BA, contemplando indicadores e respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização designada pela Contratante, visando à qualidade da prestação do serviço e respectiva adequação de pagamento (Anexo A).
- 15.2.** Os indicadores eleitos refletem fatores que estão sob controle da Contratante e da Contratada no acompanhamento e na execução do Contrato, que são essencialmente relevantes para obtenção de resultados positivos dos serviços.
- 15.3.** Os indicadores são:
 - 15.3.1.** Assiduidade e Pontualidade;
 - 15.3.2.** Urbanidade e cortesia;
 - 15.3.3.** Eficiência.
- 15.4.** Os serviços serão avaliados trimestral e consecutivamente como forma de verificação da qualidade de sua prestação. No 1º dia útil do mês subsequente àquele em que se completar o trimestre, a Fiscalização do Contrato formalizará a avaliação.
 - 15.4.1.** A equipe de gestão do contrato poderá utilizar-se de pesquisa de satisfação, com perguntas objetivas que permitam avaliar o cumprimento das metas relacionadas a cada indicador.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 15.5.** O fiscal do contrato acompanhará mensalmente o cumprimento das obrigações previstas na tabela II (anexo A).
- 15.6.** Apurado o número de ocorrências do IMR conforme tabela II (anexo A), na fatura do mês da formalização prevista no item 15.4, a Contratante providenciará a glosa conforme tabela I (anexo A).
- 15.7.** A Contratante notificará a Contratada quanto à formalização mencionada no subitem 15.4, até o 5º (quinto) dia útil imediatamente posterior ao da formalização.
- 15.8.** A Contratada terá 3 (três) dias úteis, antes do pagamento da fatura, para apresentar recurso quantos aos apontamentos do IMR.
- 15.9.** Os pagamentos deverão ser proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.
- 15.10.** O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é parte integrante do Contrato.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO A DO TERMO DE REFERÊNCIA

INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

INDICADORES DE DESEMPENHO

TABELA I

INDICADORES	
PROPORCIONALIDADE DO ATINGIMENTO DAS METAS	
Item	Descrição
Finalidade	Garantir que a prestação dos serviços se dê de forma regular, plena e eficiente e que os profissionais alocados nos postos de trabalho demonstrem urbanidade e cortesia no trato com os servidores e o público em geral.
Meta a cumprir	100% dos serviços, sem ocorrências que estejam na esfera de controle da Contratada.
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 obrigações apontadas como indicadores, conforme perspectiva da Contratante, para posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Trimestral
Mecanismo de Cálculo	O número de ocorrências no trimestre refletirá o percentual de atingimento da meta (%) ou, a glosa, pelo não atingimento.
Início de Vigência	Data estabelecida para o início da execução dos serviços.
Faixas de ajuste no pagamento	0 a 6 ocorrências: 100% da meta = recebimento de 100% da fatura; 7 a 12 ocorrências: 98% da meta = recebimento de 98% da fatura; 13 a 20 ocorrências: 95% da meta = recebimento de 95% da fatura; 21 a 30 ocorrências: 90% da meta = recebimento de 90% da fatura.
Sanção	A existência de mais de 30 (trinta) ocorrências, em um mesmo trimestre, faculta à Contratante a rescisão unilateral do ajuste, com as consequências dela decorrentes.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

TABELA II

AVALIAÇÃO TRIMESTRAL					
ITEM	DESCRIÇÃO	OCORRÊNCIAS			
		Mês 1	Mês 2	Mês 3	Nº de ocorrências
		Qtd.	Qtd.	Qtd.	Qtd.
1.	Permitir que o empregado apresente-se com atraso para assumir o posto ou o deixe antes do final da jornada, sem justa causa e sem que seja compensada a jornada mensal.				
2.	Permitir que o empregado assuma o posto sem os materiais e equipamentos necessários à perfeita execução dos serviços, ou sem uniforme e/ou crachá.				
3.	Dispensar tratamento descortês a servidor ou ao público em geral, na execução dos serviços.				
4.	Não atingir, por culpa ou dolo, a produtividade esperada, conforme acordado entre Contratante e Contratada.				
5.	Permitir que o empregado envolva-se em atividades alheias ao objeto da prestação dos serviços ou demonstre falta de conhecimento das tarefas a serem executadas.				
6.	Descumprir prazo, estabelecido especificamente neste termo de referência ou definido em comum acordo entre a Contratante e a Contratada, para conclusão de atividades relativas à execução dos serviços contratados.				
7.	Demonstrar falta de habilidade na operação de equipamentos e sistemas utilizados na execução das tarefas inerentes aos serviços contratados.				
TOTAL					