



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

PREGÃO N. 029/2020

PAE n. 968/2020

QUESTIONAMENTOS:

Questão 1:

Em relação ao item 1.2.6 do Termo de Referência, caso um dos itens não seja executado, qual a penalidade para cada item?

Questão 2:

Precisamos de uma resposta objetiva conforme rege a lei 8666/93.

Pois não pode ser subjetiva a metodologia de aplicação do desconto sob pena da licitante não poder calcular sua proposta de acordo com o exigido no edital.

RESPOSTAS:

Resposta 1:

Prezada Senhora,

Em atenção ao pedido de esclarecimento apresentado, foi consultada a área responsável deste Tribunal, tendo sido prestadas as seguintes informações:

"Cabe esclarecer que a rotina diária dos serviços de telefonistas (estabelecida no item 1.2.6 do PB/TR) tem por finalidade assegurar a qualidade mínima exigida na execução dos serviços contratados, nos termos do Acordo de Nível de Serviços - ANS (Anexo II do Projeto Básico) . Não há penalidade específica estabelecida para cada um dos itens constantes na rotina diária dos serviços de telefonistas. No entanto, eventuais ocorrências/falhas que impeçam que sejam atingidos os níveis de qualificação mínima pretendidos serão objeto de registro no Relatório de Falhas do ANS (Anexo I do Projeto Básico), podendo resultar ou não em pagamento proporcional à contratada".

Atenciosamente,

Heloísa Helena Bastos Silva Lübke

Coordenadora de Julgamento de Licitações

Resposta 2:

Prezado Senhor,



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

A metodologia para eventual glosa de valores contratados está prevista nos Anexos do Projeto Básico / Termo de Referência, abaixo transcritos.

Atenciosamente,

Heloísa Helena Bastos Silva Lübke

Coordenadora de Julgamento de Licitações

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

2.2 1.2.6

ROTINA DIÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONISTAS NOS PRÉDIOS SEDE E ANEXO I
Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
Falar de maneira clara e objetiva e ouvir com atenção;
Atender as solicitações de maneira precisa;
Consultar na intranet o catálogo de serviços do TRESA;
Consultar listas de servidores, ramais internos e telefones externos;
Observar normas internas do Órgão;
Efetuar, receber e transferir ligações para ramais solicitados;
Outros serviços cuja natureza seja considerada atribuição de telefonistas.

1.4

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

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

Tais ajustes visam:

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

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

1.7

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

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

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

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

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

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

1.9. Penalidades

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

1.9.2. São situações ensejadoras de aplicação de penalidades:

1.9.2.1. Durante os três meses que antecedem o pleito eleitoral, caso os serviços prestados pela Contratada incidam na Faixa 5 (cinco) da “Tabela de Falhas e Efeitos Remuneratórios” deste Projeto Básico, por um mês, a situação será considerada de natureza GRAVÍSSIMA, sujeitando a Contratada à multa de 20% sobre o valor da fatura, sem prejuízo do desconto relativo à tabela mencionada.

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

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



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

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

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

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

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

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

ANEXO II - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

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

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

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

- Número do processo administrativo de contratação que deu origem ao contrato;
- Número do Contrato;
- Partes Contratuais;



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- Síntese do objeto;
- Relação de falhas;
- Fator percentual de recebimento e remuneração dos serviços.

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

Relatório de Serviços Verificados e Qualidade Percebida	
Processo Administrativo de Contratação n.	Contrato n.
Contratante: Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina	
Contratada:	
Objeto: Prestação dos serviços de telefonistas nos prédios Sede e Anexo I	
Mês/ano da verificação:	
Relação de falhas (Utilizada como forma de mensuração dos resultados obtidos na prestação de serviços de telefonistas, inclusive na prestação dos serviços adicionais)	

- <u>FALHA 1</u>	Falta de cordialidade no trato com os servidores e usuários;
- Forma de aferição	Condicional à comunicação formal ao gestor da contratação.
OBSERVAÇÃO: O gestor da contratação, anteriormente ao registro definitivo da falha, discutirá com o preposto da empresa o teor da comunicação. Caso o próprio preposto seja o agente da falta de cordialidade em análise, o caso será discutido com o fiscal da empresa.	
Data da ocorrência	Descrição sintética



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

- FALHA 2	Inobservância da rotina ou da metodologia da prestação dos serviços
Forma de aferição	Condicionada à verificação pelo gestor do contrato, que anotará o tipo de material ou utensílio indisponível
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética
- FALHA 3	Irregularidade relativa ao efetivo horário da prestação, como atrasos e saídas indevidas do local de prestação, por exemplo.
Forma de aferição	Condicionada à verificação pelo gestor do contrato
OBSERVAÇÃO:	
Data da ocorrência	Descrição sintética

Instruções de preenchimento:

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

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

Falha	1	2	3	FATOR DE ACEITAÇÃO (TOTAL DA LINHA NÚMERO CORRIGIDO)
Total de ocorrências				
Tolerância (-)	2	2	3	
Excesso falhas (=)				



Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Peso (X)	6	8	8	
Número corrigido (=)				

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

Instruções de preenchimento:

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

EFEITOS REMUNERATÓRIOS relativos aos serviços de telefonistas

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

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

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

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

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

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