



Apêndice A.1 - Qualificação mínima exigida e requisitos de competência por posto de trabalho

Qualificação mínima exigida para os profissionais alocados na prestação dos serviços

• Recepcionista

- a) Possuir no mínimo ensino médio completo;
- b) Experiência mínima de 06 meses no desempenho da função, comprovada por meio de registro na CTPS;
Possuir cursos básicos de qualificação na área: técnica de atendimento ao público e informática no ambiente
- c) Windows.

Requisitos mínimos de competências pessoais dos profissionais

- a) Organização;
- b) Capacitação para o desenvolvimento das atividades;
- c) Responsabilidade;
- d) Senso de organização;
- e) Zelo e cuidado na execução dos serviços;
- f) Dinamismo;
- g) Autocontrole;
- h) Polidez;
- i) Fluência na comunicação;
- j) Discrição;
- k) Boa apresentação;
- l) Interesse e profissionalismo;
- m) Urbanidade;
- n) Postura compatível às atividades que são desenvolvidas no âmbito do Contratante;
- q) Postura ética;
- r) Dinâmica das relações interpessoais.



Apêndice B.1 - Atribuições e responsabilidades dos profissionais por posto de trabalho

Atribuições e responsabilidades das recepcionistas do Tribunal de Contas

Recepcionar, orientar e encaminhar o público em geral, com informações precisas;

Encaminhar, quando não tiver a informação necessária, a questão à administração, por meio do fiscal;

Identificar as pessoas, estranhas ao quadro do pessoal, ao ingressarem nas dependências do TCEES, seguindo as orientações estabelecidas pelo fiscal do contrato, efetuando os respectivos credenciamentos, distribuindo e recolhendo crachás, e registrando os dados correspondentes do Sistema;

Manter-se atento aos visitantes e, havendo suspeita informar o fato, de forma discreta, ao vigilante em serviço na recepção, visando à averiguação da real situação;

Impedir o acesso de qualquer pessoa que esteja vestindo bermuda, short ou camiseta, contando com o apoio dos agentes de vigilância;

Evitar o aglomerado de pessoas na recepção, com auxílio da vigilância, comunicando ao fiscal do contato em caso de desobediência;

Prestar informações diversas no balcão ou por telefone;

Receber, anotar e transmitir recados;

Operar sempre que necessário e de forma adequada, os equipamentos de computador, telefone, radiocomunicação ou sistemas disponíveis para a execução do serviço;

Manter-se atualizada sobre a organização, unidades, pessoas e eventos;

Manter atualizada a documentação utilizada no posto de serviço;

Não guardar objetos, encomendas, ou bens dos servidores, empregados ou de terceiros nas áreas reservadas à recepção;

Informar à SAD todo e qualquer tipo de atividade comercial na recepção ou adjacência.



Apêndice C - Documentação Fiscal, Trabalhista e Previdenciária

A CONTRATADA deverá entregar à fiscalização do CONTRATANTE a documentação completa que comprove o cumprimento da

1 - Documentação mensal obrigatória para liquidação da despesa, que deverá ser apresentada juntamente com a Nota Fiscal após o Recebimento Definitivo dos serviços

1.1 - Documentação fiscal

- a) Declaração de Adimplência de Encargos;
- b) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
- c) Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual, Distrital ou Municipal do domicílio ou sede da CONTRATADA;
- d) Certidão de Regularidade do FGTS - CRF;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT.

1.2 - Documentação trabalhista e previdenciária:

- a) GEFIP, SEFIP, RET e protocolo de envio dos arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);
- b) Relação dos Empregados (RE) constantes do arquivo SEFIP;
- c) Guia de Recolhimento de Previdência Social (GRPS), com autenticação mecânica acompanhada do comprovante bancário ou comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela internet;
- d) Comprovante de recolhimento do FGTS (GRF), com autenticação mecânica acompanhada do comprovante bancário ou comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela internet.

1.3 - Documentação pessoal do empregado

- a) Comprovação de registro do ponto no período, na forma de registro manual, mecânico ou eletrônico, apresentando relatório das inconsistências detectadas, e apontando o total de horas não trabalhadas no mês, se houver;
- b) Cópia do contracheque dos empregados e dos substitutos;
- c) Cópia da folha de pagamento analítica - uma relação dos efetivos e outra relação dos substitutos;
- d) Comprovante de pagamento de salário (depósito bancário) inclusive férias e 13º salário, quando cabível;
- e) Comprovante de pagamento de benefícios trabalhistas (vale-transporte, vale-alimentação, auxílios) previstos na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (empregados e substitutos);
- f) Relação de substituição de empregados, se for o caso, constando data da ausência, nome do ausente, nome do substituto e motivo.

2 - Documentação obrigatória para o início da execução contratual / dos serviços ou em caso de admissão

2.1 - A CONTRATADA deverá apresentar em **até 48 (quarenta e oito) horas** antes do início da prestação dos serviços;

- a) Relação dos empregados contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, número da carteira de identidade (RG), inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) responsáveis pela execução dos serviços no TCE-ES;
- b) Documento de comprovação da qualificação mínima ou qualificação técnico-profissional exigida;
- c) Dados pessoais do Preposto e seu substituto (nome completo, CPF, e-mail e telefone de contato);
- d) Não será permitido o acesso às dependências da CONTRATANTE de empregados não inclusos na relação;
- e) Qualquer alteração referente a esta relação deverá ser imediatamente comunicada à Fiscalização.

2.2 - A CONTRATADA deverá apresentar em **até 10 (dez) dias úteis** após a emissão da Ordem de Serviço, após a admissão de novos empregados, ou quando houver substituição de empregado a seguinte documentação

- a) Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), onde consta a identificação do trabalhador devidamente assinada pela CONTRATADA;

3 - Documentação obrigatória para o término da execução contratual ou dos serviços, ou em caso demissão de empregados durante execução do contrato

3.1 - A CONTRATADA deverá em **até 10 (dez) dias úteis** após o último mês da prestação dos serviços (extinção ou rescisão do contrato), apresentar documentação abaixo:

- a) Cópia autenticada ou cópia simples acompanhada de original em relação aos empregados demitidos;
- b) Termo de Referência de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados, devidamente homologados, quando exigível ela sindicato da categoria;
- c) Comprovante de realocação dos funcionários em outras atividades de prestação de serviços, sem interrupção do contrato de trabalho;
- d) Guias de recolhimentos da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes à rescisão contratual;
- e) Comprovante de depósitos efetuados na conta dos empregados;
- f) Comprovação de quitação de todas as obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, securitárias e sindicais determinadas na Convenção Coletiva da Categoria que o profissional se vincula.



Apêndice D.1 - Instrumento de Medição de Resultado – IMR

Indicadores Propostos - Instrumento de Medição de Resultado

A CONTRATADA compromete-se a prestar os serviços de natureza continuada de vigilância armada, gestor de segurança e A CONTRATADA terá direito a 100% (cem por cento) do valor da fatura caso atenda a contento as metas estabelecidas na Tabela I - Instrumento de Medição de Resultado; caso contrário, sujeitar-se-á a ajustes no valor do pagamento, correspondendo ao Nível Geral de Serviço Atingido. (NGSA)

O Nível Geral de Serviço Atingido (NGSA) será apurado por intermédio do cálculo da relação entre o número de serviços adequados executados no mês e o nº de serviços estabelecidos na Tabela I (check list).

NGSA = $\frac{\text{Nº de serviços adequados executados no mês} \times 100}{\text{Nº de serviços estabelecidos da Tabela I}}$

Nº de serviços estabelecidos da Tabela I

O valor devido será calculado multiplicando o NGSA pelo valor da fatura do mês em que foram verificados os fatos que deram origem aos ajustes.

A diferença entre o valor devido e o valor da fatura deverá ser revertida ao CONTRATANTE na forma de crédito a ser concedido na fatura do mês subsequente, exceto no último mês de vigência do contrato cujo desconto ocorrerá no pagamento do próprio mês.

O período de observação a ser considerado para efeito da avaliação dos indicadores acima elencados será de 30 dias, considerando o período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês em que o serviço foi prestado.

Situações em que não cabem ajustes no pagamento

Os ajustes previstos neste ANS não serão aplicados nos casos previstos no Contrato (**fortuito ou força maior**), ficando estabelecido, ainda, que todos os ajustes ora estabelecidos possuem **caráter exclusivamente compensatório**, isentando a CONTRATADA de qualquer responsabilidade adicional, nos casos de descumprimento dos índices de qualidade previstos.

Instrumento de Medição de Resultado Proposto

Indicador	Execução de forma adequada dos principais serviços dos descritos no Termo de Referência.
Item	Descrição
Finalidade	Execução de forma adequada dos principais serviços dos descritos no Termo de Referência.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à expectativa da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de controle da execução (<i>check list</i>) dos principais serviços.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de <i>check list</i> , por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços, conforme perspectiva de adequação da Administração e posterior lançamento do resultado na planilha de controle.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo	O Nível Geral de Serviços (NGS) é o percentual (%) de serviços adequados executados dentro do mês de referência. $\text{NGS} = \frac{\text{Nº de serviços adequados executados no mês} \times 100}{\text{Nº de serviços estabelecidos da Tabela I}}$
Início da vigência	Início da execução dos serviços.
Faixas de ajustes no pagamento	Acima de 95,0, percentual de desconto do valor da fatura = 0% 90,0 a 94,9, percentual de desconto do valor da fatura = 0,5% 85,0 a 89,9, percentual de desconto do valor da fatura = 1% 80,0 a 84,9, percentual de desconto do valor da fatura = 2% 75,0 a 79,9, percentual de desconto do valor da fatura = 4% 70,0 a 74,9, percentual de desconto do valor da fatura = 6% Menor que 70, percentual de desconto do valor da fatura = 10%
Sanção	O Nível Geral de Serviço menor ou igual a 60% (sessenta por cento), será considerado inexecução parcial do contrato, passível de aplicação de multa correspondente. Ocorrendo 03 (três) vezes consecutivas ou mais, poderá ocasionar a rescisão contratual, além das cominações legais e contratuais previstas, por revelar que a CONTRATADA não reúne condições para a prestação dos serviços contratados.

Nota: As duas primeiras faturas após o início da execução dos serviços serão consideradas como período de adaptação ao modelo de execução contratual e a este acordo. Durante esse período os controles, avaliações e respectivos índices de desconto não serão utilizados para fins de abatimento nos valores devidos à CONTRATADA.

Tabela I - Serviços de recepção		Expectativa da Administração		
Item	Descrição	Atingiu	Não Atingiu	Observação
1	Ser assíduo e pontual, permanecer no local de trabalho, ausentando-se somente quando substituído;			
2	Agir com cortesia, educação, urbanidade com os servidores do TCEES, convidados e visitantes, independente do cargo ou posição que ocupem;			
3	Assumir diariamente o posto, devidamente uniformizado e identificado, de cabelos aparados, limpos e com aparência pessoal adequada;			
4	Evitar o uso de celular ou similar, equipamentos eletrônicos, fone de ouvido ou qualquer outro objeto de uso particular, que desvie a atenção dos serviços;			
5	Não guardar objetos, encomendas ou bens de servidores, de empregados ou de terceiros nas áreas reservadas à recepção;			
6	Zelar pelo uso adequado da linguagem, evitando gírias, palavrões ou expressões não apropriadas ao tipo de relacionamento formal que o trabalho impõe;			
7	Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas, exceto quando houver expressa autorização da SAD para tal;			
8	Não permitir o ingresso de pessoas nas instalações por fora das catracas de controle de acesso, exceto quando houver alguma situação impeditiva, registrando no livro de ocorrência o motivo, início e fim da interdição, ou, quando houver expressa autorização para tal;			
9	Evitar qualquer aglomerado de pessoas na recepção, com auxílio da vigilância, comunicando ao fiscal do contrato, em caso de desobediência;			
10	Registrar em Livro de Ocorrências, para posterior conhecimento, todas as ocorrências consideradas relevantes, dando ciência ao fiscal do contrato;			
11	Zelar pela preservação do patrimônio do TCEES sob a sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e boa aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário;			
12	Apresentar cópias de todos os documentos necessários à liquidação da despesa, conforme prazo estabelecido em contrato;			
13	Efetuar pagamento de salários e benefícios dentro do prazo de acordo com legislação e Convenção Coletiva de Trabalho;			
14	Efetuar o pagamento de verbas trabalhistas em desacordo com a proposta apresentada ou determinação normativa, inclusive das Convenções Coletivas aplicáveis às categorias;			
15	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor competente da contratante.			
Nível Geral de Serviços				
Nível Geral de Serviços atingido no período				