



PARQUE
TECNOLÓGICO
DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

EDITAL AEPTECBA Nº 001/2023

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS PREDIAIS - *FACILITIES*, A SER EXECUTADA NO PARQUE TECNOLÓGICO DA BAHIA.



Salvador, maio de 2023



A AEPTECBA apresenta o **TERMO DE REFERÊNCIA** como documento anexo ao **EDITAL SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 001/2023 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA GESTÃO INTEGRADA DE SERVIÇOS PREDIAIS - FACILITIES**, referente à contratação para prestação de serviço de limpeza, conservação e apoio operacional do Edifício Tecnocentro e áreas externas do Parque Tecnológico da Bahia, localizado em Salvador-Ba.

Este **Termo de Referência** tem a finalidade de estabelecer as diretrizes e fixar as características a serem observadas na apresentação das propostas comerciais para sua execução.

1. INTRODUÇÃO

Localizado em uma das mais importantes avenidas de Salvador, a Av. Luís Viana Filho (Paralela), e próximo a centros de inovação, institutos de pesquisa e universidades, o Parque Tecnológico da Bahia existe para estimular o Empreendedorismo e o Desenvolvimento Científico, Tecnológico e Inovador no Estado da Bahia, através da interação e do compartilhamento de conhecimentos entre os agentes de CT&I, num ambiente Colaborativo e Sustentável.

De iniciativa do Governo do Estado da Bahia, através da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação, o complexo possui uma área total de 581.000m², e atualmente, tem 21.783 m² de área construída, referente ao edifício central e dinamizador do Parque Tecnológico da Bahia, o Tecnocentro. O equipamento conta com mais de 30 empresas e instituições de CT&I, além de representações do poder público e sociedade civil.

Desde dezembro de 2020, o empreendimento é administrado pela Associação das Empresas do Parque Tecnológico da Bahia – AEPTECBA, em um modelo de autogestão, com participação de representantes do setor produtivo, universidades, governo e entidades de classe

A AEPTECBA é uma pessoa jurídica de direito privado, constituída na forma de associação sem fins lucrativos, com autonomia administrativa e financeira. A Associação tem por finalidade administração, gestão, desenvolvimento e apoio à inovação em parques tecnológicos que possam atuar como agentes de integração entre as universidades, institutos de pesquisa, poder público, empresas de base tecnológica e outras entidades, bem como contribuir para o desenvolvimento econômico, social, cultural e ambiental do país.

Em 30 de novembro de 2020, a AEPTECBA, assinou com a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia – SECTI, o contrato de gestão para a Gestão do Serviço

2. OBJETO

- 2.1. O objeto deste Termo de Referência é estabelecer parâmetros para a contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços continuados de gestão integrada de serviços prediais – facilities no Parque Tecnológico da Bahia, compreendendo a alocação dos empregados necessários, o fornecimento e a utilização de insumos adequados e suficientes para a execução do serviço, a elaboração de planos de trabalho e a manutenção de serviços sob demanda, nas especificações e quantidades contratadas.
- 2.2. Com vistas à prestação de serviços descritos neste Termo, a CONTRATADA deverá dispor de pessoal obrigatoriamente contratado de acordo com a legislação trabalhista em vigor.
- 2.3. CONTRATANTE: AEPTECBA – Associação das Empresas do Parque Tecnológico da Bahia – Rua Mundo, 121 – Trobogy.
- 2.4. Informações adicionais sobre o empreendimento:
 - Endereço: Rua Mundo, nº 121, Trobogy, Salvador-Bahia, CEP. 41.745-715
 - Inauguração: 2012
 - Número de pavimentos: 08, sendo 3 de garagens
 - Número de torres: 1
 - Número de elevadores: 03
 - Infra-estrutura: Pavimento térreo com recepção, auditório e espaços comerciais.
 - Quatro pavimentos superiores, divididos em duas alas, interligadas por passarelas.
 - O Parque Tecnológico abriga várias instituições, entre empresas, institutos de pesquisa, universidades, etc.
 - Área do terreno: 12.283 m²
 - Área construída: 21.783 m²
 - Fluxo de aproximadamente 500 pessoas por dia e 200 veículos diários.
 - Tipos de pisos:
 - Granito polido (áreas comuns dos pavimentos)
 - Carpete (auditório)
 - Piso elevado vinículo (salas)
 - Granito apicoado (térreo, áreas externas)
 - Piso granilixa (G1 e G2)
 - Piso intertravado (G3)
 - Porcelanato (banheiros e copas)

- Vidraçaria
 - Vidro temperado translúcido (fachadas das salas e hall dos elevadores)
 - Esquadria em alumínio preto com vidro liso incolor (janelas)
 - Fachada circular em pele de vidro.
 - Guarda corpo em vidro incolor temperado laminado.
- Inox
 - Elevadores
 - Catracas
 - Corrimão (área externa)
 - Divisórias Dry wall
 - Divisória Eucatex
 - Alumínio Composto (ACM)

3. A VISTORIA PARA A SELEÇÃO

- 3.1. Para o correto dimensionamento e elaboração da Proposta Comercial, o Proponente deverá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por colaborador designado para esse fim, devendo o agendamento ser efetuado previamente através de e-mail: compras@aeptecba.org.br ou Telefone 71 3511-2107 (Supervisão Operacional).
- 3.2. A vistoria acontecerá em data previamente estabelecida no edital.
- 3.3. Para a vistoria o Proponente, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 3.4. As vistorias, medições e qualquer outra forma de análise do local correrão por conta e risco da empresa interessada;
- 3.5. Qualquer dúvida poderá ser dirimida, formalmente, através dos contatos descritos acima;
- 3.6. A realização da vistoria é imprescindível para a definição da Proposta que irá adotar na participação do pleito, portanto, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esclarecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a Proponente vencedora assumir ônus dos serviços decorrentes;
- 3.7. O atestado de visita e vistoria deverá ser anexado à proposta de preços, escrita, a ser apresentada pela empresa;
- 3.8. A empresa que não realizar visita e vistoria deverá apresentar declaração de que os elementos fornecidos pela CONTRATANTE, foram suficientes para o correto dimensionamento dos serviços a serem prestados, bem como para o levantamento dos custos envolvidos;
- 3.9. A Proponente deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da Seleção.

4. COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA

- 4.1. Caberá às empresas interessadas em participar da Seleção de Fornecedores (Proponente) realizar visita ao local para avaliação das reais necessidades e definição de uma Proposta que irá adotar na participação do pleito;
- 4.2. As vistorias, medições e qualquer outra forma de análise do local correrão por conta e risco da empresa interessada;
- 4.3. A Proposta concebida pela empresa participante do pleito, deverá atender às necessidades do Parque Tecnológico, tomando como referência as boas práticas de qualidade da prestação do serviço de atendimento, limpeza, manutenção e conservação do edifício;
- 4.4. A Proposta deve conter o plano de trabalho com a descrição dos serviços a serem executados no Edifício e área externa do Parque Tecnológico, incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, insumos, sistemas, postos de trabalho, etc., necessários à prestação do serviço.
- 4.5. As propostas que apresentarem equipamentos, deverá especificar o tipo, potência, voltagem e descrição do uso de cada aparelho.
- 4.6. A proposta da prestação do serviço deverá atender alguns tópicos básicos e essenciais, sem o estabelecimento de uma sistemática rígida, conforme abaixo:
 - 4.6.1. Mão-de-obra qualificada e treinada, conforme o padrão exigido pelo sistema a ser implantado, levando em consideração uma composição totalmente dinâmica, permitindo a expansão sempre que necessário.
 - 4.6.2. Os profissionais alocados na prestação de serviço devem estar em conformidade com as funções e piso salarial estabelecidos na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria do serviço prestado.
 - 4.6.3. Equipamentos com tecnologia condizente com as necessidades do edifício, visando à maximização de eficiência e garantia da confiabilidade do serviço prestado, aliado à possível minimização de custos.
 - 4.6.4. Manutenção das instalações e dos equipamentos inerentes à operação.
 - 4.6.5. Estabelecer cronograma com treinamento pré-operacional e programa de reciclagem com frequência semestral.
 - 4.6.6. Todos os empregados deverão usar fardamento específico, que deverá ser aprovado pela contratante antes da implantação.

4.7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.7.1. Os serviços de conservação e limpeza compreendem as atividades relativas ao asseio e à conservação do prédio - e das áreas limítrofes, englobando limpeza de área interna e externa, inclusive de esquadrias envidraçadas.
- 4.7.2. A CONTRATADA será, única e exclusivamente, responsável pelo ensaque, lacre e descarte dos resíduos de decorrentes dos serviços prestados.
- 4.7.3. Os serviços serão avaliados pela CONTRATANTE, conforme especificado no Anexo II deste Termo.

4.8. RELAÇÃO DE MATERIAIS DE CONSUMO, HIGIENE, EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS:

4.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo o material de consumo e higiene, bem como os equipamentos e utensílios, todos de boa qualidade, necessários à prestação dos serviços, em conformidade com as normas legais vigentes e de acordo com os conceitos de Sustentabilidade e GREEN CLEANING, tais como e não limitados à:

- Detergentes;
- Desinfetantes;
- Limpa vidros;
- Desengordurantes;
- Desengraxantes;
- Desincrustantes;
- Aromatizantes;
- Brilho inox;
- Lustra móveis;
- Desentupidores;
- Equipamentos diversos;
- Outros.

4.8.2. Os materiais de consumo e higiene deverão ser de boa qualidade e certificados conforme legislação vigente, e estocados no local de execução dos serviços, em quantidade suficiente ao atendimento da demanda.

4.8.3. Equipamentos de Proteção Individual e Coletiva, tais como: cinto de segurança, tipo paraquedista, luvas de borracha, botas de borracha, óculos de segurança, máscaras, etc. Todos devem possuir CA – Certificado de Aprovação, do Ministério do Trabalho e Emprego.

4.8.4. Os materiais de consumo, higiene, equipamentos e utensílios deverão atender aos requisitos de especificidade (uso em áreas de circulação, em banheiros, em divisórias, em áreas envidraçadas, em tampos de mesa, em equipamentos de informática, etc.).

4.9. ATRIBUIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS DOS POSTOS DE SERVIÇOS – ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL

4.9.1. Os serviços de apoio administrativo e operacional prestados, envolverão as seguintes atividades:

QUADRO I – ADMINISTRATIVO

POSTOS DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO GERAL	REQUISITOS MÍNIMOS
Recepcionista	Recepcionar, orientar e encaminhar o público em geral, atender ligações telefônicas, receber, transmitir e anotar recados, marcar reuniões, dirigir o público ao lugar ou à pessoa procurada, agendar serviços, reservar lugares e indicar acomodações nos diversos locais disponíveis, consultar e operar sistemas.	Ensino médio completo e experiência mínima de seis meses na função e conhecimentos básicos de informática.

		Treinamento de atendimento ao público
Copeiro(a)	Distribuir refeições, utilizando bandejas e carrinhos, segundo as instruções recebidas. Receber e distribuir refeições, utilizando bandejas e carrinhos. Receber ou recolher bandejas, louças e talheres, após as refeições, providenciando a lavagem e guarda, ou o envio ao setor competente.	Ensino médio completo. Experiência anterior mínima de seis meses comprovada.

QUADRO II – OPERACIONAL

POSTOS DE SERVIÇOS	DESCRIÇÃO GERAL	REQUISITOS MÍNIMOS
Auxiliar de Manutenção predial	Auxiliar nos serviços de manutenção elétrica, mecânica, hidráulica, carpintaria e alvenaria, substituindo, trocando, limpando, reparando e instalando peças, componentes e equipamentos. Conservar vidros e fachadas, limpar recintos e acessórios. Repor água. Zelar pela segurança pessoal e das outras pessoas. Executar outras tarefas compatíveis com a natureza da função.	Ter no mínimo 20 anos e primeiro grau completo. Experiência anterior mínima de seis meses na função.
Artífice	Preparar infraestrutura para máquinas e equipamentos, quando necessário; Realizar, de acordo com sua qualificação, atividades de manutenção predial em geral, realizar reparos e cuidar da conservação e manutenção; Realizar testes para identificar e localizar defeitos na instalação e no funcionamento dos equipamentos; Desmontar, montar e fazer os ajustes necessários em ferramentas de trabalho; Monta e desmonta móveis, máquinas, cadeiras e materiais semelhantes, removendo-os e alocando-os em locais pré-determinados Comunicar, ao seu superior hierárquico quaisquer fatos que possam interferir na boa execução dos seus serviços; Zelar pela guarda do material de trabalho sob sua responsabilidade; Zelar pela segurança pessoal e de outras pessoas. Executar outras atividades compatíveis com a natureza do cargo.	Ter no mínimo 21 anos e primeiro grau completo Comprovado conhecimento nas seguintes áreas de atuação: hidráulica, hidro sanitária, pintura, carpintaria, marcenaria e alvenaria. Habilidades com manutenção de equipamentos e para resolver pequenos defeitos. Experiência anterior nas funções requeridas. Capacitação nas NR's 12 e 35.

<p>Eletricista</p>	<p>Realizar manutenção elétrica preventiva e corretiva em motores, máquinas, equipamentos e instalações prediais. Analisar as necessidades de troca e regulagem de componentes e aplica testes de funcionamento. Interpreta desenhos elétricos para montagem de painéis de tensão e cabeamento estruturado. Fazer troca de lâmpadas, luminárias, refletores, restabelecendo a luminosidade adequada interna e externa. Manter organizado os materiais e ferramentas necessárias ao serviço. Responsabilizar-se pela guarda dos materiais e ferramentas auxiliar nos trabalhos elétricos de maior complexidade quando necessário. Zelar pela segurança pessoal e de outras pessoas.</p>	<p>Ter no mínimo 21 anos e segundo grau completo. Experiência anterior comprovada na função requerida. Capacitação nas NR's 10, 12 e 35. Certificado de eletricista em Unidade credenciada.</p>
<p>Jardineiro</p>	<p>Operar máquinas manuais e motorizadas. Preparar, conservar e limpar jardins, compreendendo: capina, corte, replantio, adubação periódica, irrigação, varredura, pulverização simples e polvilhamento. Preparar as sementes. Requisitar o material necessário ao trabalho.</p>	<p>Ter no mínimo 20 anos e primeiro grau completo. Experiência anterior mínima de seis meses na função. Capacitação nas NR's 10 e 12.</p>
<p>Auxiliar de Jardinagem</p>	<p>Auxiliar o jardineiro em todas as funções como: plantar e conservar as árvores, jardins, flores, arbustos e outras plantas, preparando terra, fazendo canteiros, plantando sementes e mudas, adubando e realizando demais cuidados necessários: - Auxiliando a podar, roçar e capinar, limpar, enxertar, etc. Requisitar o material necessário ao trabalho.</p>	<p>Ter no mínimo 20 anos e primeiro grau completo. Experiência anterior mínima de seis meses na função. Capacitação nas NR's 10 e 12.</p>

4.10. Equipe atual como balizador (ressaltando que o fornecedor poderá propor outros cenários):

- 01 Posto de Encarregado de Serviços – 44 horas semanais
- 16 Postos Auxiliar de Serviços Gerais – 44 horas semanais
- 02 Postos de jardineiro – 44 horas semanais
- 01 Posto de Auxiliar de jardinagem – 44 horas semanais
- 01 Posto de Artífice – 44 horas semanais
- 01 Posto de Eletricista de baixa tensão – 44 horas semanais
- 03 Postos de Auxiliar de manutenção – 44 horas semanais
- 03 Recepcionistas – 44 horas semanais

5. FORNECIMENTOS NÃO PRECONIZADOS

- 5.1. O Proponente poderá incluir na proposta a apresentação de quaisquer tópicos que não estejam previstos nas especificações do presente Termo, sendo considerado um diferencial.

6. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços descritos no item 2 deste Termo de Referência, objeto desta contratação, serão executados pela CONTRATADA obedecendo às normas

legais e regulamentares pertinentes, de acordo com as especificações deste Termo, e serão prestados de acordo com a necessidade e a demanda do CONTRATANTE, observados os horários de funcionamento da administração, em jornada de 44 horas semanais de segunda a sexta-feira, e até mesmo, em situações excepcionais, serem prestados aos sábados, em conformidade com a Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Profissional correspondente.

- 6.2. A distribuição do horário de prestação de serviço poderá ser feita de modo que, pelo menos, um prestador permaneça até o final do expediente, não computando nesse período o intervalo para refeição e descanso.
- 6.3. O CONTRATANTE, mediante comunicação do Fiscal do Contrato, poderá dispensar os empregados da CONTRATADA, em razão de feriados exclusivos relacionados à CONTRATANTE, recessos e pontos facultativos, sendo que, neste caso, as horas não trabalhadas pelos empregados serão creditadas no banco de horas a favor do CONTRATANTE, devendo ser planejada pela fiscalização a compensação das mesmas, no prazo máximo de 60 (sessenta dias) ou conforme estabelecido na Convenção Coletiva da categoria.
- 6.4. Eventualmente, aos sábados, caso haja necessidade, poderá ocorrer solicitação do Fiscal do Contrato, no sentido de que seja colocado à disposição, parte ou a totalidade dos profissionais, para que cumpram jornada de 4 (quatro) horas, mediante comunicação, com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência.
- 6.5. A fruição dos intervalos legalmente estabelecidos não poderá ser coincidente, de modo a garantir a continuidade da prestação de serviços.

7. UNIFORMES E IDENTIFICAÇÃO

- 7.1. A CONTRATADA deverá fornecer uniformes completos aos seus funcionários, desde o início da execução dos serviços, de modo que todos executem suas atividades devidamente uniformizados. Os uniformes deverão ser aprovados pela CONTRATANTE.
- 7.2. Os uniformes deverão conter a identificação da empresa (nome e/ou logomarca) em local visível, pelo menos nas peças que compõem a parte superior do vestuário (impresso ou bordado).
- 7.3. Os uniformes deverão ser confortáveis, dotados de acabamento perfeito, duráveis, feitos com materiais de alta qualidade, com ajuste perfeito ao corpo do usuário.

- 7.4. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.
- 7.5. Os uniformes deverão ser confeccionados, de modo a oferecer boa mobilidade e flexibilidade ao usuário. Deverão ser resistentes, para não desbotarem e não rasgarem.
- 7.6. Os uniformes deverão ser fornecidos nos quantitativos e frequência, conforme estabelecido em Convenção da categoria ou em prazo menor, quando a fiscalização do contrato, justificadamente, assim o exigir.
- 7.7. A CONTRATADA deverá fornecer crachás de identificação contendo a identificação da empresa CONTRATADA e o nome do prestador.
- 7.8. Fornecer uniformes em um só padrão e seus complementos aos empregados, a partir do início da execução dos serviços, de modo que todos executem suas atividades devidamente uniformizados. Os custos dos uniformes não poderão ser repassados a seus funcionários e deverão ser substituídos no prazo estabelecido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.
- 8.9. Os EPIs devem ser fornecidos de acordo com as atividades laborais de cada posto de serviço, de acordo com as normas técnicas vigentes e Convenção Coletiva de Trabalho.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1. A CONTRATADA, além da disponibilização de mão de obra, dos materiais e dos equipamentos necessários para a perfeita execução dos serviços continuados de gestão integrada de serviços prediais – facilities no Parque Tecnológico da Bahia, deverá se responsabilizar pelo cumprimento, através dos seus profissionais alocados nos postos de trabalho, das normas disciplinares da CONTRATANTE, obrigando-se ao cumprimento dos seguintes requisitos:
- 8.2. Providenciar a seleção e a contratação do pessoal, de acordo com os Postos de Serviço e os requisitos descritos neste Termo de Referência;
- 8.3. Implantar, dentro do **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis**, após a assinatura do contrato, os seus empregados, nos respectivos postos de serviços contratados e nos horários fixados na escala de serviço;
- 8.4. Apresentar, antes do início da execução do contrato, correspondência, em papel timbrado e assinada por seu representante legal, com a relação nominal dos empregados, contendo informações de todos os profissionais que prestarão serviços nas unidades do CONTRATANTE, como: nome completo, cargo ou

- função, data de nascimento, RG e CPF, endereço, horário dos postos de trabalho e telefone;
- 8.5. Em nenhuma hipótese será permitido o acesso às dependências da CONTRATANTE de funcionário não incluso na relação nominal;
 - 8.6. Qualquer alteração referente aos funcionários alocados, deverá ser imediatamente comunicada ao CONTRATANTE, apresentando a documentação pertinente, se necessário;
 - 8.7. Sempre que houver mudança na equipe permanente, o CONTRATANTE deverá ser notificado por escrito, sendo que o aceite do novo profissional ficará a cargo do CONTRATANTE, a fim de verificar se todas as exigências contratuais para o perfil do posto de trabalho, foram cumpridas;
 - 8.8. Fornecer profissionais capacitados e qualificados para a perfeita execução dos serviços continuados. Os profissionais alocados deverão ser compatíveis com as exigências e aos requisitos da CONTRATANTE quanto a jornada, serviços a serem executados e exigências mínimas, de acordo com o presente instrumento;
 - 8.9. Selecionar e treinar os profissionais que irão ocupar os postos de serviços, encaminhando-os, até o dia do início, uma carta de apresentação, a qual ficará de posse da CONTRATADA;
 - 8.10. Não permitir que seus funcionários executem quaisquer outras atividades, alheias ao contrato, durante o horário em que estiverem prestando serviços.
 - 8.11. Apresentar, até 15 (quinze) dias após o início da prestação dos serviços, cópias das CTPS dos empregados da CONTRATADA, admitidos e alocados nos postos de trabalho para execução dos serviços, devidamente assinadas, com exames médicos admissionais.
 - 8.12. Distribuir o horário de prestação dos serviços, de modo que, os serviços contratados, permaneçam funcionando até o final do expediente, sem prejuízo da jornada contratual;
 - 8.13. Manter o nível de prestação do serviço, sempre em conformidade com o contrato, não sendo aceitável posto de serviço fechado por motivo de férias, descanso semanal, licenças em geral, falta ao serviço, demissão e outros análogos, sem que haja substituição do posto;

- 8.14. Conceder licenças, folgas e descansos semanais, quando devido, atribuídos aos profissionais alocados nos serviços contratados, desde que haja prévia comunicação ao Fiscal do Contrato;
- 8.15. Manter disponibilidade de efetivo dentro dos padrões desejados para manutenção do nível de serviço, realizando reposição imediata, se for o caso, nos casos de faltas, inclusive para atender eventuais acréscimos solicitados pelo CONTRATANTE, bem como, impedir que o empregado que cometer falta disciplinar qualificada como de natureza grave, seja mantido ou retorne ao posto de trabalho. As faltas não repostas, sejam quais forem os períodos ou motivos, serão abatidas do valor pago mensalmente, independente de outras penalidades contratuais.
- 8.16. Em caso de falta ou não prestação dos serviços, será aplicado desconto no valor proporcional correspondente aos dias em que o posto de serviço permaneceu sem funcionamento ou com funcionamento precário, independentemente da aplicação de multas.
- 8.17. Substituir em 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pela CONTRATANTE e independentemente de qualquer justificativa por parte desta, qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse coletivo, ou ainda entendida como inadequada para prestação dos serviços, vedado o retorno dele(a) às dependências da CONTRATANTE, para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou férias de outros empregados;
- 8.18. Garantir a prestação dos serviços mesmo em estado de greve da categoria, através de um plano de contingência ou emergência
- 8.19. Não admitir prestação de serviços que implique em horas extras e/ou adicionais noturnos, salvo casos especiais, e desde que previstos na planilha de custos e formação de preços;
- 8.20. Encaminhar ao CONTRATANTE, com antecedência de 30 (trinta) dias, relação de empregados que fruirão férias no período subsequente, assim como daqueles que irão substituí-los;
- 8.21. Elaborar a escala de férias, em até 11 (onze) meses, após o início da vigência do contrato, onde constará o nome do funcionário e a data prevista para início e término de suas férias.



- 8.22. O substituto deverá se apresentar em um dia útil, que antecede o gozo das férias do funcionário substituído, para que as informações referentes ao desempenho do Posto de Trabalho, sejam repassadas, e os custos relativos a este dia, deverão ocorrer às expensas da CONTRATADA;
- 8.23. Em caso de modificação das datas previstas para gozo de férias, as mesmas deverão ser informadas, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, devidamente justificadas, por escrito, devendo ser atualizado e comunicado à CONTRATANTE, o plano de férias.
- 8.24. Todos os custos de insumos, despesas e demais encargos (sociais, trabalhista e previdenciários), nos casos de suspensão temporária dos postos de trabalho, em função da concessão de férias, afastamentos, licenças e outras suspensões, sem o prejuízo, serão cobertos pela CONTRATADA, sem que haja qualquer ônus ao CONTRATANTE.
- 8.25. Orientar seus empregados de que somente poderão se retirar dos prédios ou instalações do CONTRATANTE, dentro da carga horária estabelecida para a prestação do serviço, mediante substituição da respectiva unidade de força de trabalho, sob pena de glosa na contraprestação devida à CONTRATADA pela execução do objeto pactuado;
- 8.26. Manter vínculo empregatício com os seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, bem como por quaisquer acidentes e mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço. A inadimplência da CONTRATADA para com estes encargos, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato.
- 8.27. Apresentar, mensalmente, e sempre que solicitado, pela CONTRATANTE:**
- 8.27.1. Folha de Pagamento dos funcionários utilizados na prestação dos serviços contratados, Guias de Recolhimento das Contribuições Sociais e Previdenciárias (INSS, FGTS, COFINS e PIS), referente ao objeto deste Termo, autorizando, desde já a retenção da fatura e utilização do crédito correspondente, ou de outros eventualmente existentes junto à CONTRATANTE, para pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas dos empregados alocados ao contrato, bem como das

contribuições previdenciárias e FGTS, quando houver falha no cumprimento das obrigações contratuais, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

8.27.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a CONTRATANTE, e cópia(s) dos respectivo(s) recibo(s) de depósito(s) bancário(s);

8.27.3. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (a exemplo de vale-transporte, vale-alimentação) a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado, bem como as comprovações de despesas com seguro de vida e planos de assistências médicas e odontológicos;

8.27.4. Comprovar o pagamento integral da gratificação natalina dos funcionários à época da apresentação da fatura do mês de dezembro;

8.27.5. Apresentar o comprovante de pagamento das verbas rescisórias, bem como o Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho – TRCT, devidamente homologado, acompanhado do comprovante de pagamento da guia de FGTS, individualizada. Nos casos em que não houver homologação, a comprovação das verbas rescisórias dar-se-á mediante apresentação do TRCT, comprovante de pagamento das verbas rescisórias e comprovante de pagamento da guia de FGTS;

8.28. Entregar, no prazo de 15 (quinze) dias, quando solicitado pelo CONTRATANTE, quaisquer dos seguintes documentos:

8.28.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da CONTRATANTE.

8.29. Viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita Federal, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;

8.30. Oferecer todos os meios necessários aos seus empregados, para a obtenção de extratos de recolhimentos sempre que solicitado pelo CONTRATANTE;

8.31. Efetuar o pagamento dos salários para cada categoria, conforme o piso do acordo ou convenção entre o sindicato patronal e de trabalhadores ou dissídio coletivo de trabalho vigente, efetuando o pagamento de seus funcionários, no prazo previsto em Lei, através de rede bancária, via depósito

- bancário, a fim de evitar interrupções na prestação dos serviços, bem como possibilitar a conferência do pagamento por parte do CONTRATANTE;
- 8.32. Fornecer aos seus empregados vale-transporte, vale alimentação e outros benefícios e vantagens previstos na legislação, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho vigente;
- 8.33. Fazer seguro de seus empregados, contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;
- 8.34. Respeitar as estabilidade provisórias de seus empregados (cipeiro, gestante, estabilidade acidentária);
- 8.35. Registrar e controlar diariamente a frequência e a pontualidade de seu pessoal, por meio manual, mecânico ou eletrônico.
- 8.36. Cumprir e fazer cumprir as Normas de Segurança e Medicina do Trabalho emitidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego e outros órgãos competentes, realizando, às suas expensas, os exames médicos e complementares, tanto na admissão de seus empregados e durante a vigência do contrato de trabalho, bem como na demissão, mantendo em seu poder os respectivos comprovantes para verificação pelo CONTRATANTE, quando solicitado;
- 8.37. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem a prestação dos serviços;
- 8.38. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na proposta desde o início da contratação;
- 8.39. Apresentar, sempre que solicitado pela fiscalização do contrato, no prazo máximo estipulado no pedido, documentação referente às exigências descritas neste Termo;
- 8.40. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social da pessoa jurídica ou documento equivalente, durante o prazo de vigência do contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação;

- 8.41. Exercer a execução dos serviços contratados, em perfeita consonância com as disposições normativas do CONTRATANTE, sob pena de se constituir em inadimplência contratual;
- 8.42. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 8.43. Manter sigilo, não reproduzindo, divulgando ou utilizando em benefício próprio, ou de terceiros, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão de execução do objeto contratual;
- 8.44. Responder civil e penalmente, por quaisquer danos ocasionados à CONTRATANTE e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de ação ou omissão da CONTRATADA ou de quem em seu nome agir;
- 8.45. Relatar à Fiscalização do Contrato toda e qualquer irregularidade observada na prestação dos serviços que impossibilite a sua realização;
- 8.46. Arcar com todos os custos necessários à completa execução dos serviços;
- 8.47. Não transferir, ceder ou subcontratar, no todo ou em parte, a execução do contrato, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;
- 8.48. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito, por meio de seus encarregados;
- 8.49. Responsabilizar-se pela conduta do empregado que for incompatível com as normas do CONTRATANTE, tais como: cometimento de ato desidioso, negligência, omissão, falta grave, violação do dever de fidelidade, indisciplina no descumprimento de ordens gerais;
- 8.50. Instruir seus empregados, quanto à necessidade de acatar as orientações da CONTRATANTE, e sobre a obrigatoriedade do cumprimento das normas de segurança do trabalho, podendo a CONTRATANTE paralisar os serviços, no caso de os empregados não estarem devidamente protegidos, ficando o ônus da paralisação por conta da CONTRATADA;
- 8.51. Orientar regularmente seus empregados, acerca da adequada metodologia de otimização dos serviços, dando ênfase à economia no emprego de materiais e à racionalização de água e energia elétrica;

8.52. Nomear um preposto para orientar a execução dos serviços, bem como manter contato com o Fiscal do Contrato, solicitando as providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, recebendo as reclamações do CONTRATANTE, e por consequência, tomando todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas.

9. PREPOSTO DO PROPONENTE

9.1. O preposto da CONTRATADA deverá garantir:

9.1.1. O cumprimento das atividades, de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização;

9.1.2. O cumprimento das diretrizes do CONTRATANTE, segundo determinação do Fiscal de Contrato, dentro dos limites do contrato;

9.1.3. Reportar-se ao Fiscal do Contrato quando necessário, adotando as providências pertinentes para a correção das falhas detectadas;

9.1.4. Receber as observações do Fiscal do Contrato, relativamente ao desempenho das atividades, e identificar as necessidades de treinamento e adequação da mão de obra;

9.1.5. Instruir os seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do encarregado, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho;

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

10.1. A CONTRATANTE, visando a execução do objeto deste Termo, se obriga:

10.1.1. Exercer a fiscalização dos serviços por um Fiscal de Contrato, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o mesmo, na forma prevista neste documento;

10.1.2. Realizar as inspeções, para verificação do trabalho mantido em suas dependências, efetuando os devidos registros no livro ou relatório de ocorrências, bem como, dando ciência formal à CONTRATADA, acerca de possíveis irregularidades;

- 10.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas dos serviços, solicitando à CONTRATADA as substituições necessárias;
- 10.1.4. Não promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes, em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação, e em relação à função específica, para a qual o trabalhador foi contratado;
- 10.1.5. Fiscalizar mensalmente, por amostragem, o cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, especialmente:
 - 10.1.5.1. A concessão de férias remuneradas e o pagamento do respectivo adicional, bem como de auxílio-transporte, auxílio-alimentação e outros benefícios, quando for devido;
 - 10.1.5.2. O recolhimento das contribuições previdenciárias e do FGTS dos empregados, que efetivamente participem da execução dos serviços contratados, a fim de verificar qualquer irregularidade;
 - 10.1.5.3. O pagamento de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados.
- 10.1.6. Exigir, a qualquer tempo, a comprovação das condições da CONTRATADA, que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira;
- 10.1.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições, no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 10.1.8. Cumprir e exigir o cumprimento das disposições contidas nas cláusulas do contrato, podendo aplicar as penalidades previstas pelo não cumprimento das obrigações, inexecução ou execução insatisfatória dos serviços;
- 10.1.9. Proceder às notificações e multas pelo descumprimento parcial ou total das disposições deste Termo e do Contrato de Prestação de Serviços;
- 10.1.10. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, para execução dos serviços;
- 10.1.11. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA;
- 10.1.12. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

- 10.1.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, no que couber.

11. SUBCONTRATAÇÃO

- 11.1. Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste Termo de Referência.
- 11.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração da AEPTECBA à continuidade do contrato.

12. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 12.1. O prazo mínimo de vigência do contrato é até **30 de julho de 2025**, podendo ser prorrogado, a critério da CONTRATANTE e da CONTRATADA, desde que haja mútuo consentimento entre as partes.

13. FORMAÇÃO DO PREÇO

- 13.1. As Empresas participantes do processo de seleção, deverão apresentar Planilha de Formação de Preços, individual por posto de serviço proposto, ABERTA, por item, de acordo com o Piso Normativo da categoria, conforme a última Convenção Coletiva de Trabalho – CCT, de acordo com o modelo apresentado no ANEXO I do presente Termo de Referência - Planilhas para Composição dos preços unitários dos postos de serviço.
- 13.2. Em se tratando dos serviços descritos neste Termo, as empresas interessadas deverão apresentar, por item, todas as despesas com seus empregados alocados na prestação dos serviços, encargos sociais, impostos, taxas e quaisquer outros insumos necessários à execução dos serviços, constantes da Convenção Coletiva de Trabalho, considerando os salários normativo da categoria vinculada ao objeto desta Seleção, vigente na data de apresentação da proposta de preços;
- 13.3. O lucro deverá ser considerado, de acordo com o enquadramento tributário da empresa, declarado no campo próprio da planilha, bem como qualquer vantagem tributária vigente na data da elaboração da proposta, além

de todos os custos do serviço, inclusive impostos diretos e indiretos, obrigações tributárias, e previdenciárias, vale-refeição, vale-transporte, provisões previstas, seguros e taxas, incidentes ou que venham a incidir sobre a prestação do serviço, desde que estejam estabelecidas na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.

13.4. As propostas deverão ser apresentadas, obrigatoriamente, em conformidade com os modelos de Planilhas fornecidas, construídas individualmente, totalizando aos somatórios de cada grupo nos respectivos módulos, de forma que os cálculos estejam corretos e de fácil entendimento;

13.5. A licença maternidade não é considerada encargo obrigatório e nem eventual, pois, por determinação, é custeada integralmente pelo INSS.

14. GARANTIA CONTRATUAL

14.1. A CONTRATADA deverá apresentar a garantia de 5% (cinco por cento) sobre do valor total do contrato para a vigência do contrato e deverá ser entregue a CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, podendo optar por uma das modalidades de caução em dinheiro ou seguro garantia;

14.2. A garantia contratual deverá ser atualizada nas mesmas condições e parâmetros de atualização do contrato firmado;

14.3. A garantia deverá ter previsão de validade de mais 180 (cento e oitenta) dias, após o encerramento contratual. A devolução da referida garantia estará condicionada à comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias trabalhistas, decorrentes da contratação, e caso o pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para pagamento dessas verbas trabalhistas diretamente pela CONTRATANTE.

14.4. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto contratual, ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA, ou de seu preposto, ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

14.5. A autorização contida no subitem anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo de defesa.



15. PRAZO PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 15.1. A CONTRATADA terá um prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para iniciar a prestação dos serviços, a partir da assinatura do contrato.

16. ANEXOS

- 16.1. ANEXO 1 - Planilha Aberta para Formação de Custos dos Postos de Serviço.
- 16.2. ANEXO 2 - Medição da Performance de Atendimento.

Salvador, 26 de maio de 2023.

Péricles Magalhães Júnior

Diretor Executivo

Associação das Empresas do Parque Tecnológico da Bahia - AEPTECBA

ANEXO 1 – PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTO DE POSTOS DE SERVIÇOS

PLANILHA DE CUSTO TOTAL	
Grupo I – Mão de Obra	Valor Total Mensal
Total Salário	
Total Encargos Sociais (%)	
Total Adicional Noturno/HE	
Total Adicional Periculosidade	
Total Adicional de Liderança/Chefia	
Total Adicionais Outros (* especificar)	
Total Gratificação	
Total Reserva Técnica	
Total Grupo I	R\$ -
Grupo II – Materiais, Equipamentos e Demais Custos	Valor Total Mensal
Total Equipamentos (**especificar a parte)	
Total Seguros	
Total Carta Fiança	
Total Uniformes	
Total Vale Transporte	
Total Vale Refeição	
Total Assistência Médica	
Total Programa de Assistência Social	
Total Cesta Básica	
Total Atestados/Declarações/Certidões	
Total Treinamento/Reciclagem	
Total Grupo II	R\$ -
Grupo I + Grupo II	R\$ -
Total Administração	
Total Lucro	
Total Impostos	
Preço Mensal Total da Proposta	R\$ -

ANEXO 2 - SLA – MEDIÇÃO DA PERFORMANCE DE ATENDIMENTO

1. Definição

O objetivo deste SLA (Acordo do Nível de Serviço) é estabelecer critérios para a avaliação da prestação de serviços entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, a expectativa da CONTRATANTE com relação aos serviços prestados pela CONTRATADA, o critério de apuração do desempenho da CONTRATADA e as penalidades na remuneração da CONTRATADA em caso de performance aquém do padrão estabelecido.

Para atendimento a este SLA, será concedido à CONTRATADA um período de adaptação de 90 (noventa) dias a partir da data de assinatura do contrato. Neste período os serviços serão medidos segundo os critérios já estabelecidos para avaliação e enviados à contratada para eventuais ajustes nas rotinas do dia-a-dia e perfeito entendimento das regras. Passado este período as penalidades deverão ser aplicadas e os descontos, se houver, ocorrerão no pagamento da fatura do mês subsequente à medição.

A apuração do desempenho será realizada por meio do resultado apresentado no “Formulário de Medição de Nível de Serviço”, que será enviado a contratada até o décimo dia útil do mês subsequente ao período que foi avaliado.

2. Critérios para avaliação e aplicação de penalidades

As auditorias realizadas serão baseadas nos INDICADORES listados no tópico 2.1, que irão compor o formulário de medição, em anexo, e cujas medições para obtenção da conclusão ao final do período avaliado poderá variar entre semanal ou mensal.

As respostas aos questionamentos se limitarão a SIM (1 PONTO) ou NÃO (0 PONTOS) e no caso de não aplicação do questionamento, será atribuída a resposta SIM. A pontuação auferida representará o somatório das respostas SIM.

A pontuação mínima exigida para a conclusão do serviço como SATISFATÓRIO e a isenção de qualquer penalidade será de 95, resultados inferiores observarão as faixas pré-definidas para aplicação de penalidades.

2.1 Indicadores

2.1.1 A apresentação pessoal dos funcionários da CONTRATADA está conforme padrão estabelecido (Uniforme adequados à função atribuída e em perfeito estado de conservação)?

Frequência de verificação: diária.

2.1.2 O crachá funcional é utilizado regularmente e permite perfeita identificação?

Frequência de verificação: diária.

2.1.3 A postura da equipe é cortês e atenciosa?

Frequência de verificação: diária.

2.1.4 A supervisão atende de forma satisfatória?

Frequência de verificação: diária.

2.1.5 Inexistem reclamações por parte dos usuários do prédio a respeito de falhas de atuação, conduta ou apresentação dos colaboradores da CONTRATADA?
Frequência de verificação: mensal.

2.1.6 O preposto comparece ao edifício quinzenalmente em dia pré-estabelecido e realiza reunião de feedback com o preposto do cliente?
Frequência de verificação: mensal.

2.1.7 As reposições para as faltas foram realizadas dentro do prazo estabelecido 04 (quatro) horas e com profissional de mesma categoria e preferencialmente de mesmo ofício?
Frequência de verificação: mensal.

2.1.8 Os materiais e produtos de limpeza fornecidos estão em conformidade com as Normas Legais e possuem as FISPQs – Ficha de Informações de Segurança do Produto Químico, com cópias disponibilizadas no local de prestação dos serviços?
Frequência de verificação: No recebimento do material.

2.1.9 Os equipamentos concedidos através de contrato estão disponíveis para o trabalho e em perfeitas condições?
Frequência de verificação: diária.

2.1.10 Os materiais estão sempre disponíveis para o trabalho (sem relato de faltas)?
Frequência de verificação: diária.

2.1.11 Estão sendo utilizado os produtos adequados às superfícies que estão sendo higienizadas?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.12 Os EPI's estão sendo utilizados adequadamente e regularmente?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.13 Inexistem acidentes devido à falta de uso de EPI apropriado?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.14 O atendimento da base é rápido e eficiente?
Frequência de verificação: diária.

2.1.15 Os colaboradores realizam todos os serviços dentro do período estabelecido, quando previamente acordado?
Frequência de verificação: mensal.

Limpeza e Organização Geral dos Ambientes:

2.1.16 Halls e recepções?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.17 Refeitórios (mesas, cadeiras, pia, piso e utensílios)?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.18 Copas (de todos os andares)?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.19 Banheiros
Frequência de verificação: diária.

2.1.20 Salas técnicas
Frequência de verificação: mensal.

2.1.21 Garagens (Paredes, colunas, pisos e tubulações)
Frequência de verificação: semanal.

2.1.22 Estacionamento externo
Frequência de verificação: semanal.

2.1.23 Elevadores
Frequência de verificação: semanal.

2.1.24 Sala dos seguranças
Frequência de verificação: mensal.

2.1.25 Depósitos
Frequência de verificação: mensal.

2.1.26 Escadas de Incêndio
Frequência de verificação: mensal.

2.1.27 Escadas Externas
Frequência de verificação: mensal.

2.1.28 Sala da Administração, incluindo vidraçaria de portas e janelas
Frequência de verificação: semanal.

2.1.29 Salas de reuniões
Frequência de verificação: semanal.

2.1.30 Áreas comuns dos andares, incluindo vidraçaria de portas e janelas
Frequência de verificação: semanal.

2.1.31 Espaço Colaborar
Frequência de verificação: semanal.

2.1.32 Auditório (limpeza e organização)
Frequência de verificação: semanal.

2.1.33 O térreo (área externa)
Frequência de verificação: semanal.

2.1.34 Sala de Jogos
Frequência de verificação: semanal.

2.1.35 Espaço Tangran
Frequência de verificação: semanal.

2.1.36 O jardim (livre de folhas secas, plantas mortas, vasos danificados)?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.37 As plantas estão aparadas e cuidadas?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.38 O lixo encontra-se acondicionado corretamente?
Frequência de verificação: semanal.

2.1.39 O lixo é recolhido regularmente (uma vez ou mais ao dia)?
Frequência de verificação: semanal.

2.2.40 Inexistem reclamações quanto a limpeza das áreas comuns por parte dos residentes do Tecnocentro?
Frequência de verificação: mensal.

A frequência de verificação indica a quantidade mínima que o check-list adotado na verificação da limpeza no local poderá ser aplicado, o que não se confunde com a quantidade à regularidade da higienização do local.

3. Avaliação final do Desempenho da Contratada conforme critérios deste SLA e aplicação de penalidades conforme faixas de desempenho.

- 3.1. A avaliação final será baseada na nota obtida após o preenchimento do “Formulário de Medição de Nível de Serviço”, que conterà todos os indicadores já listados no presente anexo;
- 3.2. A pontuação mínima exigida para que o serviço prestado seja considerado SATISFATÓRIO e isente a CONTRATADA de quaisquer multas decorrentes desta medição será 95 pontos.
- 3.3. A pontuação obtida entre 90 e 94 pontos acarretará uma multa de 2% no valor total da fatura, que será aplicada mediante desconto no pagamento da fatura do mês subsequente;
- 3.4. A pontuação obtida entre 80 e 89 pontos acarretará uma multa de 3% no valor total da fatura, que será aplicada mediante desconto no pagamento da fatura do mês subsequente;
- 3.5. No caso de pontuação inferior a 80 pontos, a multa a ser aplicada será de 5% no valor total da fatura, que será aplicada mediante desconto no pagamento da fatura do mês subsequente;
- 3.6. Quadro resumo:

Pontuação Total	Desconto sobre o R\$ fatura
=> 95	0
90 a 94	2%
80 à 89	3%
< 80	5%

3.7. Mediante ao desempenho apresentado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá rescindir o presente contrato, caso as notas fiquem abaixo de 80 (oitenta pontos) por 03 (três) meses consecutivos;

3.8. Os indicadores descritos para auditoria de performance da CONTRATADA poderão ser alterados com o decorrer dos trabalhos, em comum acordo entre as partes.

4. Formulário de Acordo de Nível de Serviço - SLA

O Formulário de Acordo de Nível de Serviço – SLA, será composto pelos 40 (quarenta) indicadores já listados, cada um com peso 1 (um) e equivalendo a 2,5 (dois pontos e meio).

  Formulário de Acordo de Nível de Serviço - SLA					
INDICADOR	FREQ. DE VERIFICAÇÃO	AVALIAÇÃO	PONTUAÇÃO	PESO	RESULTADO
A apresentação pessoal dos funcionários da CONTRATADA está conforme padrão estabelecido (Uniforme adequados à função atribuída e em perfeito estado de conservação)?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
O crachá funcional é utilizado regularmente e permite perfeita identificação?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
A postura da equipe é cortês e atenciosa?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
A supervisão atende de forma satisfatória?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
Inexistem reclamações por parte dos usuários do prédio a respeito de falhas de atuação, conduta ou apresentação dos colaboradores da CONTRATADA?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
O preposto comparece ao edifício quinzenalmente em dia pré-estabelecido e realiza reunião de feedback com o preposto do cliente?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
O preposto comparece ao edifício quinzenalmente em dia pré-estabelecido e realiza reunião de feedback com o preposto do cliente?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Os materiais e produtos de limpeza fornecidos estão em conformidade com as Normas Legais e possuem as FISPQs – Ficha de Informações de Segurança do Produto Químico, com cópias disponibilizadas no local de prestação dos serviços	MENSAL (NO RECEBIMENTO)	SIM	1	2,50	2,50
Os equipamentos concedidos através de contrato estão disponíveis para o trabalho e em perfeitas condições?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
Os materiais estão sempre disponíveis para o trabalho (sem relato de faltas)	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
Estão sendo utilizados os produtos adequados às superfícies que estão sendo higienizadas?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Os EPI's estão sendo utilizados adequadamente e regularmente?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Inexistem acidentes devido à falta de uso de EPI apropriado?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
O atendimento da base é rápido e eficiente?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
Os colaboradores realizam todos os serviços dentro do período estabelecido, quando previamente acordado?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50

Limpeza e Organização Geral dos Ambientes:

Halls e recepções?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Refeitório (mesas, cadeiras, pia, piso e utensílios)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Copas (de todos os andares)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Banheiros?	DIÁRIA	SIM	1	2,50	2,50
Salas técnicas?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Garagens (Paredes, colunas, pisos e tubulações)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Estacionamento externo?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Elevadores?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Sala dos seguranças?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Depósitos?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Escadas de Incêndio?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Escadas Externas?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
Sala da Administração, incluindo vidraçaria de portas e janelas?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Salas de reuniões?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Áreas comuns dos andares, incluindo vidraçaria de portas e janelas?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Espaço colaborar?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Auditório (limpeza e organização)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
O térreo (área externa)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Sala de Jogos?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Espaço Tangran?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
O jardim (livre de folhas secas, plantas mortas, vasos danificados)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
As plantas estão aparadas e cuidadas?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
O lixo encontra-se acondicionado corretamente?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
O lixo é recolhido regularmente (uma vez ou mais ao dia)?	SEMANAL	SIM	1	2,50	2,50
Inexistem reclamações quanto a limpeza das áreas comuns por parte dos residentes do Tecnocentro?	MENSAL	SIM	1	2,50	2,50
				CÁLCULO GERAL	100,00

=> 95	0	Contrato (R\$) R\$ 100.000,00
90 a 94	2%	
80 a 89	3%	
< 80	5%	

R\$ de Desconto para próxima fatura: R\$ -

Observações

Assinatura do Gestor do Contrato	
Assinatura do Preposto	
Local e Data	