



Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

TERMO DE REFERÊNCIA

PROA 22/0435-0002461-1

1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Contratação de serviços especializados para desempenho de rotinas periódicas de digitação, preparação de documentos e supervisão, com o intuito de atender às necessidades do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER/RS, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão e obra, com a celebração de Acordo de Nível de Serviços – ANS, anexo.

2. DA JUSTIFICATIVA

Justifica-se a necessidade da contratação para atendimento das demandas de diversas áreas do DAER/RS no que diz respeito à digitalização e cadastro de documentos. Os documentos são recebidos, triados, analisados, preparados e digitados nos sistemas de protocolo do DAER/RS, destinados aos diversos setores da Autarquia, visando atender o princípio da economicidade e agilidade no desenvolvimento dos serviços do DAER.

No que se refere especificamente à questão, foram identificadas as seguintes macro demandas:

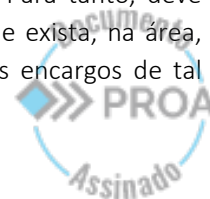
Ampliação e modernização dos setores;

Integração com serviços eletrônicos;

Simplificação e desburocratização dos serviços do Governo;

Implementação de Política dos serviços do Governo;

Nesse sentido, a adoção da terceirização como método de contratação de serviços na Administração Pública remonta à edição do Decreto-Lei nº 200 de 25 de fevereiro de 1967 e Decreto Federal de nº 9.507 de 21 setembro de 2018. Referido dispositivo elucida que, na medida do possível, a Administração deve procurar desobrigar-se da realização de tarefas executivas. Para tanto, deve recorrer, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato – desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada para desempenhar os encargos de tal execução.





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

A partir dessa narrativa, a terceirização como técnica de contratação de serviços é entendida como a possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que não se configuram como a finalidade principal dos órgãos ou das entidades públicas. Essa contratação pode envolver tanto a produção de bens quanto a prestação de serviços – como ocorre na necessidade de contratação de serviços de limpeza, de vigilância ou até de serviços temporários.

As hipóteses de permissão para contratação indireta de serviços têm por objeto funções relacionadas à atividade-meio dos órgãos ou das entidades. Entre estas, situam-se as funções auxiliares ou acessórias à atividade-fim – desde que não estejam abrangidas nas atividades exercidas por detentores de cargos e empregos previstos em Quadro de Pessoal ou Plano de Cargos e Salários dos referidos entes públicos.

A **Nova Lei de Licitações nº 14.133 de 2021** situa a terceirização no âmbito da legalidade para a contratação de serviços que se ajustem ao regime de execução indireta, em seu artigo 48, II, permitindo a contratação de empresa para fornecimento de mão de obra neste cenário. Ainda, resta sedimentado o entendimento do Tribunal Superior do Trabalho sobre o tema em sua Súmula nº 331, inciso III, quando deliberou que “não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20-06-83) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta”.

Por fim, cabe mencionar Parecer nº 19.183, de 11 de fevereiro de 2022, emitido pela Procuradoria Geral do Estado do RS, por meio do qual manifesta-se sobre a possibilidade de terceirização de atividades acessórias, de cunho operacional e tecnológicas.

Portanto, restando notório que a norma e a jurisprudência admitem a extensão da modalidade de terceirização para serviços especializados ligados à atividade meio do tomador, tampouco há óbice ao disposto no artigo 37, II, da Constituição Federal, que prevê a obrigatoriedade de realização de concurso público para investidura em cargos e empregos públicos.

3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Av. Borges de Medeiros, 1555 – Porto Alegre/RS;

3.2 Av. Ipiranga, 191 – Porto Alegre/RS.





22043500024611



Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os postos terão carga horária de 180 h mensais, e 36 h semanais sendo realizados de segunda a sexta-feira, com intervalo de no mínimo 15 minutos, a ser definido pela contratante.

4.2 Para fins de controle dos horários e da prestação dos serviços, a contratada deverá instalar nas dependências do DAER, em local a ser combinado com a gestão do contrato, 2 (dois) equipamentos de registro de ponto eletrônico, em conformidade com o que determina a legislação vigente, respeitando o local de prestação do serviço, item três deste TR.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

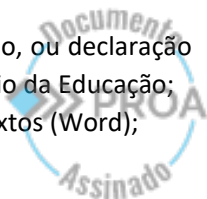
5.1 O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado;

5.2 Os serviços serão no total 43 postos de trabalho de digitador/preparador de documentos, com natureza de serviços contínuos, com dedicação exclusiva de mão de obra, sendo 7 (sete) lotados em setores do DAER/RS no prédio sede e 36 (trinta e seis) lotados no prédio da Superintendência de Pesquisas Rodoviárias, nos endereços do item 3 do TR, sendo 4 (quatro) desses supervisores, conforme disposto no item 3 do Termo de Referência - TR.

5.3 Posto "A": **Digitador/preparador de documentos**: 39 (trinta e nove) postos de trabalho. As atividades deste posto estão de acordo com a descrição para o cargo de digitador, **código CBO: 4121-10 (Digitador) do Ministério do Trabalho, e Convenção Coletiva de Trabalho RS000043/2023**, vez que até o presente momento, o SINDICATO DAS EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO E PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, CNPJ n. 91.335.554/0001-03, não apresentou proposta para acordo, informação constante sítio do sindicato, anexa, referente a 5ª mesa com o SEPRORGS, reunião ocorrida em 09/01/2024, na sede do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM PROCESSAMENTO DE DADOS NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, CNPJ n. 90.273.442/0001-02, em Porto Alegre/RS.

5.1.1. Requisitos mínimos exigidos:

- ensino médio completo; diploma ou certificado devidamente registrado, ou declaração de conclusão do curso, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- conhecimento no ambiente Windows, nas ferramentas de edição de textos (Word);





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

- conhecimento de ética pública;
- conhecimento de etiqueta profissional.
- dedicação exclusiva;
- assinatura de Termo de Confidencialidade, sendo vedado o uso de celular, tablet e câmeras;
- uso de uniforme;
- uso de crachá com foto atualizada, nome completo do empregado, função e Razão Social da Contratada, com o cordão de suporte.

5.1.1.1 Estes requisitos mínimos justificam-se tendo em vista as atividades a serem desempenhadas pelos respectivos postos, já que a imagem de quem contata com o usuário é fundamental para a imagem e notoriedade do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5.1.2. Atribuições do Cargo (posto):

5.1.2.1. Verificar o conteúdo e a finalidade dos documentos recebidos pelos correios e/ou pessoalmente, baseando-se no sistema a ser empregado para estabelecer a ordem das informações a serem digitadas;

5.1.2.2. Organizar os documentos, utilizando as rotinas administrativas, sistemas e equipamento apropriados, quando necessário, agrupando-os em lotes e organizando-os, a fim de possibilitar maior segurança na execução do trabalho.

5.1.2.3. Operar o computador e equipamentos de informática para a satisfatória realização dos serviços e interpretar as mensagens fornecidas pela máquina para efetuar a detecção dos registros incorretos e adotar as medidas adequadas ao sistema;

5.1.2.4. Arquivar os documentos nos sistemas informatizados e físicos, classificando-os de acordo com as normas preestabelecidas, a fim de possibilitar o controle de serviço e consultas posteriores.

5.4 Posto "B": Supervisor:

4 (quatro) postos de trabalho. As atividades deste posto estão de acordo com a descrição para o cargo de **digitador, código CBO: 4121-10, (Digitador) do Ministério do Trabalho, e Convenção Coletiva de Trabalho RS000043/2023** (ou substituta), e **deverá perceber "Adicional de Supervisor" sobre o respectivo salário normativo.**

5.2.1. Requisitos mínimos exigidos:





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

- ensino médio completo; diploma ou certificado devidamente registrado, ou declaração de conclusão do curso, expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação;
- conhecimento no ambiente Windows, nas ferramentas de edição de textos (Word);
- conhecimento de ética pública;
- conhecimento de etiqueta profissional.
- dedicação exclusiva;
- assinatura de Termo de Confidencialidade, sendo vedado o uso de celular, tablete, câmeras e equipamentos fotográficos;
- uso de uniforme;
- uso de crachá com foto atualizada.

5.2.1.1 Estes requisitos mínimos justificam-se tendo em vista as atividades a serem desempenhadas pelos respectivos postos.

5.2.2. Atribuições do Cargo (posto):

5.2.2.1. Supervisionar a execução das tarefas pertinentes aos digitadores/preparadores de documentos, no tocante a elaboração de relatórios gerenciais, controle, auxílio, suporte e monitoria à execução das tarefas.

5.2.2.2. Supervisionar o período de descanso, o não uso de celulares, tablets, câmeras e equipamentos fotográficos;

5.2.2.3. Avaliar o desenvolvimento das tarefas;

5.2.2.4. Promover ações que assegurem o alcance dos objetivos almejados;

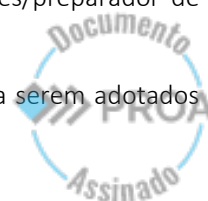
5.2.2.5. Orientar e/ou executar o detalhamento de rotinas de trabalhos em geral;

5.2.2.6. Responder pelo trabalho de seus colaboradores, orientando nas tarefas a serem executadas e/ou em execução;

5.2.2.7 Garantir a qualidade nas tarefas, de acordo com os padrões e normas definidas pelo DAER;

5.2.2.8. Repassar o conhecimento adquirido, em tarefas, aos digitadores/preparador de documentos que venham a desempenhá-las;

5.2.2.9. Orientar seus subordinados quanto a normas e procedimentos a serem adotados durante o exercício de suas funções;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

5.2.2.10. Assegurar o cumprimento, pelos seus subordinados, de todas as regras de disciplina vigentes no local de trabalho;

5.2.2.11. Garantir o sigilo e a confidencialidade acerca das questões relativas ao trabalho;

5.2.2.12. Comunicar ao Coordenador qualquer irregularidade que possa interferir na qualidade do trabalho realizado pelos funcionários;

5.2.2.13 Dar apoio operacional nas tarefas da equipe, conforme necessário frente ao volume de trabalho.

5.3 A CONTRATADA deverá assegurar que todo o pessoal empregado na execução contratual comprove não possuir antecedentes criminais registrados, mediante apresentação dos seguintes documentos:

5.3.1. Certidão de Quitação Eleitoral (TSE);

5.3.2. Certidão Negativa de Crimes Eleitorais (TSE);

5.3.3. Alvará de Folha Corrida (TJ/RS);

5.3.4. Certidão Judicial de Distribuição Criminal de 2º Grau (TJ/RS);

5.3.5. Certidões Negativas Cível e Criminal da Justiça Estadual (TJ/RS);

5.3.6. Certidões Negativas Cível e Criminal da Justiça Federal (TRF4);

5.3.7. Certidão Negativa de Improbidade Administrativa (CNJ).

6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

6.1. Incumbe à CONTRATADA a elaboração de plano de contingência para faltas, demissões e férias, sendo indispensável aos prestadores de serviço que estejam trabalhando em caráter de substituição que tenham passado pelo processo adequado de preparação, o qual deverá ser apresentado para a CONTRATANTE no prazo de até 20 dias após assinatura do contrato principal, bem como do Acordo de Nível de Serviços e Termo de Confidencialidade, os quais deverão ser assinados na mesma oportunidade. A CONTRATANTE deverá manifestar-se sobre a aprovação do plano de contingência dentro de 15 dias de sua apresentação. A CONTRATADA terá o prazo de 05 dias úteis para adequação do plano, caso não seja aprovado pela contratante;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

6.2. Atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela Administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.

6.3. A CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista relativa à jornada de trabalho, às normas coletivas da categoria profissional e as normas internas de segurança e saúde do trabalho;

6.5. A CONTRATADA fica obrigada, também, à observância da legislação estadual no que diz respeito às normas do Sistema de Distanciamento Controlado para fins de prevenção e de enfrentamento à pandemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19), no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul, enquanto persista sua existência. Sobretudo, mas não se limitando a, o Decreto Estadual nº 55.882/2021, em especial o artigo 10 da referida norma, que trata sobre o cumprimento obrigatório das medidas permanentes de prevenção à epidemia de COVID-19 em estabelecimentos;

6.6. A CONTRATADA fica obrigada no que lhe couber, ainda, à observância da Norma Regulamentadora nº 17/1978 do Ministério do Trabalho, que estabelece parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente de suas atividades;

6.7. É obrigação da CONTRATADA treinar e capacitar periodicamente seus empregados no atendimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, bem como na prevenção de incêndio, práticas de redução do consumo de água e energia e da geração de resíduos durante a prestação dos serviços;

6.8. A CONTRATADA deverá fornecer e treinar seus empregados para uso dos equipamentos de proteção individual e dispositivos de segurança exigidos pela legislação trabalhista, evitando assim quaisquer infortúnios. O fornecimento deve ser realizado mediante recibo e o treinamento devidamente registrado. Os documentos deverão ser enviados à CONTRATANTE sempre que solicitados;

6.9. A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito por meio do PREPOSTO da equipe disponibilizada;

6.10. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, o que consta na Instrução Normativa no 08/2020 de 02 de setembro de 2020, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental para a aquisição de bens e contratação de serviços e obras relativamente às licitações realizadas pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão por intermédio da Subsecretaria da Administração Central de Licitações;





22043500024611



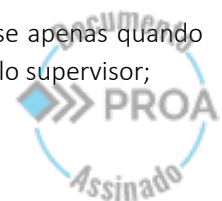
Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

6.11. A CONTRATADA deverá comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;

6.12. É dever da CONTRATADA promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramenta, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

6.13. Os profissionais indicados pela CONTRATADA, seja qual for a natureza do serviço prestado, deverão cumprir todas as normas gerais a seguir relacionadas, e ainda as atribuições específicas de cada serviço contratado, conforme consta das especificações técnicas:

- a. Apresentar-se devidamente identificado(a) por crachá, uniformizado(a), asseado(a), e com barba e unhas aparadas;
- b. Assumir o posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;
- c. Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;
- d. Cumprir as normas internas do órgão CONTRATANTE;
- e. Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;
- f. Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;
- g. Levar ao conhecimento do superior, imediatamente, qualquer informação considerada importante;
- h. Observar normas de comportamento profissional e técnicas de atendimento ao público;
- i. Ocorrendo desaparecimento de material, comunicar o fato imediatamente à chefia e ao seu superior, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito;
- j. Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução dos serviços;
- k. Receber/passar o serviço, ao assumir/deixar o posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;
- l. 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;
- m. Tratar a todos com urbanidade;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

n. Zelar pela preservação do patrimônio do estado sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário.

6.14. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, obrigando seus empregados a trabalhar com equipamentos individuais adequados, responsabilizando-se pelo fornecimento dos equipamentos de proteção individual - EPI e coletivo, de uso obrigatório;

6.15. O pagamento de auxílios, vales alimentação e transporte aos empregados da CONTRATADA alocados nesta contratação deverá ser efetuado em parcela mensal única e antecipada, até o último dia do mês anterior ao da prestação dos serviços, de forma a garantir que os empregados tenham condições adequadas de deslocamento e de alimentação intrajornada para a prestação dos serviços ao longo do mês que se iniciará, bem como de forma a garantir que a CONTRATANTE possa manter controle integrado, prático e ágil da documentação comprobatória de quitação das obrigações trabalhistas da CONTRATADA perante seus funcionários;

6.16. A CONTRATADA deverá atender as obrigações estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços Continuados com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, e, no que este for silente ou omissio, observar as condições dispostas neste Termo de Referência;

6.17. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, excetuadas as contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;

6.18. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de cinco dias a partir da detecção e notificação, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, de falha ou omissão na execução contratual, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.19. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

7.1. Os serviços solicitados pela CONTRATANTE serão coordenados diretamente pelo DAER/RS, sem prejuízo das determinações válidas ao âmbito interno de gestão da CONTRATADA e constantes da sua estrutura de trabalho própria;

7.2. A CONTRATANTE, sem prejuízo das obrigações legais e trabalhistas impostas à CONTRATADA, deve zelar pelo cumprimento de todas as normas trabalhistas e convenções coletivas das respectivas categorias dos profissionais que executarão serviços no espaço da unidade;

7.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

7.4. Ademais, a CONTRATANTE deverá atender as obrigações estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços Continuados com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra.

8. CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

8.1. A expedição da Ordem de Início dos Serviços (OIS) ocorrerá em até 15 (quinze) dias após assinatura de contrato, por meio da qual a CONTRATANTE definirá a data para início da execução contratual;

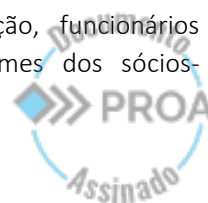
8.1.1. A Ordem de Início de Serviços (OIS) deverá estabelecer, para o início da execução contratual, o prazo de 30 (trinta) dias antes, que servirá para garantir tempo adequado à CONTRATANTE para a estruturação dos serviços e treinamento dos empregados da CONTRATADA.

8.2. A CONTRATADA deverá indicar preposto em até 72h (setenta e duas horas) após a assinatura da Ordem de Início dos Serviços (OIS), apresentado(a) através de Carta de Preposição datada e assinada por representante legal da empresa.

8.2.1. A Carta de Preposição deve conter:

8.2.1.1. As informações de contato e identificação pessoal de quem está sendo indicado, tais como nome completo, Registro Geral estadual contendo órgão emissor e UF, número do CPF, telefone e endereço eletrônico oficiais para uso na comunicação com a CONTRATANTE;

8.2.1.2. As informações da CONTRATADA, tais como razão social, número do CNPJ, endereço comercial, telefone e endereço eletrônico oficiais para comunicação, funcionários responsáveis pelos setores contábil e de recursos humanos, bem como nomes dos sócios-administradores da empresa;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

8.2.1.3. Os dados do contrato, tais como número de registro no sistema de Finanças Públicas do Estado – FPE e a unidade da Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil em que serão prestados os serviços.

8.2.2. A CONTRATADA não poderá indicar para o exercício das funções de preposto pessoa que seja funcionária designada para posto de trabalho da CONTRATANTE em quaisquer dos setores da DAER/RS, incluídas nesta hipótese os cenários de atuação como preposto em horário diverso daquele em que a pessoa ocupa posto de trabalho da CONTRATANTE.

8.2.3. A CONTRATADA não poderá indicar pessoa que exerça ou venha a exercer outra atividade profissional, remunerada ou voluntária, ou que componha o quadro de oficiais das Forças Armadas, sejam quaisquer destas atividades concomitantes com seu turno de atuação junto ao DAER/RS, durante o período de vigência do contrato de trabalho;

8.2.4. Independentemente de convocação por parte da CONTRATANTE, a pessoa indicada para atuar como preposta da CONTRATADA deverá comparecer semanalmente na Unidade de Atendimento para qual fora designada a fim de atender às demandas e questionamentos da equipe de funcionários da CONTRATADA;

8.2.4.1. O ajuste do dia da semana em que haverá comparecimento à Unidade de Atendimento deverá ser realizado diretamente entre CONTRATADA e CONTRATANTE;

8.2.4.2. Se constatada a desnecessidade da visita em semana específica do período contratual, conclusão esta que será adotada consoante critérios de conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, poder-se-á suprimir o comparecimento ao DAER/RS, retomando-se o comparecimento periódico na semana subsequente;

8.2.5. Reserva-se à CONTRATANTE o direito de realizar Convocação para Comparecimento aos Setores (CCS) em datas adicionais ao deslocamento semanal;

8.2.5.1. A CONTRATADA disporá de 48h (quarenta e oito horas) corridas para providenciar a presença do preposto no local de prestação dos serviços, sob pena de incorrer em falha na execução dos serviços e responder a processo de penalização contratual;

8.2.5.2. A CCS restará formalizada por chamado simples, que poderá ser realizado pela CONTRATANTE através de e-mail encaminhado aos endereços eletrônicos indicados pela CONTRATADA na Carta de Preposição.





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

8.3. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos:

8.3.1. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

8.3.2. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

8.3.3. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

8.3.4. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

8.3.5. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e

8.3.6. A satisfação do público usuário.

9. FORNECIMENTO DE UNIFORMES e CRACHÁS

9.1. A CONTRATADA deverá providenciar para que os profissionais indicados se apresentem trajando uniformes e crachá de identificação, ambos confeccionados e fornecidos às suas expensas e produzidos consoante especificações e informações deste Termo de Referência e dos conjuntos mantidos à disposição pela CONTRATANTE;

9.2. Constatada a necessidade de readequação das quantidades mínimas de uniformes e crachá exigidas para atendimento da demanda dos setores, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a alteração da quantidade total, seja apenas de um ou de ambos itens, a fim de que se disponibilize uniformes e crachá suficientes à adequada prestação do serviço;

9.3. Caberá à CONTRATADA o fornecimento dos uniformes, que serão compostos de conjuntos de 2 (dois) tipos: inverno e verão. É obrigatória a entrega de no mínimo 2 (dois) conjuntos de uniformes de cada estação para cada empregado, sendo 2 (duas) camisetas polo de manga curta, 2 (duas) camisetas polo de manga longa, 1 (um) blusão de algodão e 1 (uma) jaqueta. A reposição deverá ser feita semestralmente e sempre que danificados, sendo obrigatório informar à fiscalização, remetendo o comprovante de entrega dos uniformes juntamente com a documentação exigida para faturamento mensal do Contrato na primeira competência subsequente à data de recebimento dos novos conjuntos pelos funcionários da CONTRATADA;

9.3.1. Os uniformes deverão ser confortáveis, resistentes e duráveis, ajustados ao corpo do usuário e confeccionados com materiais de alta qualidade;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

9.3.2. Os tecidos deverão ser confeccionados de modo a oferecer boa mobilidade e elegância ao usuário, devendo ser resistentes;

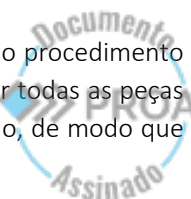
9.3.2.1. Para o Posto “A”: Camisa polo, manga curta (verão), cinza, poliviscose mescla clara, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); camisa, manga longa (inverno), branca, em tecido não transparente, contendo elastano, bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); blusão de algodão cinza escuro, gola V, bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); d. Calça jeans cinza escura, modelo tradicional, contendo o bordado do logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); e) jaqueta de poliviscose mescla clara, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa);

9.3.2.. Para o Posto “B”: Camisa polo, manga curta (verão), preta, poliviscose, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); b. Camisa, manga longa (inverno), preta, em tecido não transparente, contendo elastano, bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); c. blusão de algodão cinza escuro, gola V, bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa); d. Calça jeans cinza escura, contendo o bordado com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa);

9.3.3. Em casos específicos, poderá ser solicitado pelos empregados da CONTRATADA a confecção de conjunto de saias cuja entrega deverá ser realizada observando os mesmos prazos e critérios de aprovação estipulados para as demais situações; e) jaqueta de poliviscose preta, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do DAER/RS (descrições deverão ser adquiridas na Diretoria Administrativa);

9.3.4. Em casos específicos, deverá ser observado pela CONTRATADA a entrega de conjuntos de uniformes cuja confecção demande medidas personalizadas, como a empregadas gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com baixa estatura, pessoas com obesidade e demais situações análogas, observando os mesmos prazos e critérios de aprovação estipulados para as demais situações.

9.8. A partir da publicação, no Diário Oficial do Estado do RS, da homologação do procedimento licitatório, a CONTRATANTE manterá à disposição um conjunto amostral composto por todas as peças previstas neste Edital, para análise e reprodução, bem como de crachá de identificação, de modo que





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

seja usado como parâmetro objetivo de aprovação dos uniformes e crachás a serem confeccionados por si;

9.9. Os conjuntos de uniformes e o crachá deverão ser aprovados formalmente pela CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias corridos a partir da assinatura do contrato de prestação de serviços, levando em consideração sua similaridade ao conjunto, nos termos deste TR, e a qualidade do tecido e acabamento, fidedignidade de cores, padrão do bordado, composição dos materiais têxteis adotados na confecção e outros critérios objetivos que se façam necessários, desde que estes últimos sejam previamente acordados entre as partes;

9.9.1. Todos os itens do conjunto de uniformes e o modelo de crachá estarão sujeitos à prévia aprovação da CONTRATANTE e, a pedido dela, poderão ser substituídos, caso não correspondam às especificações;

9.9.2. A aprovação se dará mediante a apresentação, pela CONTRATADA, de conjunto amostral composto por todas as peças previstas neste Edital, para análise da CONTRATANTE, que se manifestará por escrito quanto à aprovação ou não, em parte ou no todo, dos conjuntos entregues para verificação, tomando como critério de análise o conjunto amostral fornecido como referência;

9.9.3. O primeiro conjunto de uniforme e o crachá deverão ser entregues pela CONTRATADA aos funcionários no início da prestação dos serviços, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos a partir da admissão do funcionário ao posto de trabalho designado;

9.9.4. O segundo conjunto de uniformes deverá ser entregue pela CONTRATADA aos funcionários em até 25 (vinte e cinco) dias corridos a partir da admissão do funcionário ao posto de trabalho designado.

9.10. A entrega dos uniformes e crachás aos empregados da CONTRATADA deverá ser realizada mediante assinatura de termo de entrega, contendo os itens entregues. Estes termos deverão ser apresentados à CONTRATANTE;

9.10.1. Os conjuntos só serão considerados entregues a partir do momento da assinatura do termo de recebimento dos itens pelo empregado;

9.10.2. O termo de entrega só deverá ser assinado após o empregado ter recebido as peças em mãos e, analisando-as, confirmado a adequação às suas medidas.





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

9.11. Os funcionários deverão portar, continuamente e em local visível, o crachá de identificação fornecido pela CONTRATADA, não sendo admitida a permanência nos postos de serviço de funcionários sem o item;

9.12. Não será admitido o uso de uniformes rasgados, manchados, furados, encardidos, etc.;

9.12.1. Cabe à CONTRATADA substituir as peças de vestimenta em caso de avarias ou danos, como rasgos, furos, queimados, manchas, encardidos, não se restringindo a estes, sendo aplicável o entendimento da Administração Pública quanto a condição das peças;

9.12.2. Nos casos indicados acima, a CONTRATADA não poderá cobrar ressarcimento de seus funcionários, sendo que o custeio pela produção de novas peças ficará às expensas da CONTRATADA, excetuados os casos em que haja destruição ou desvio de peças pelo empregado de forma intencional e comprovada;

9.12.3. Nos casos de extravio de crachás ou uniformes por funcionário da equipe da CONTRATADA, esta deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE.

9.13. Os funcionários deverão estar sempre calçados, não sendo permitido o uso de sandálias ou chinelos;

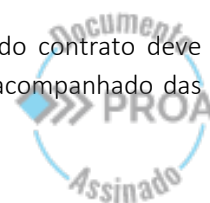
9.14. Na hipótese de eventual desligamento de funcionário da CONTRATADA de seu posto de trabalho no setor de atendimento da CONTRATANTE, aquela deverá proceder à entrega do crachá de identificação do funcionário à CONTRATANTE, para descaracterização, inutilização e destruição deste;

9.15. O custo de fornecimento dos uniformes deverá ser registrado pela empresa em campo próprio da planilha de custos e formação de preços, e será pago mensalmente a CONTRATADA junto com os demais valores relativos à prestação dos serviços.

10. Formulário de Avaliação do Nível de Serviço

10.1. Cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação do Nível de Serviços, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;

10.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

10.3. De posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deve emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;

10.4. No caso da necessidade da aplicação de descontos, cabe ao gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviços, notificando ao contratado previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;

10.5. O percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL $\geq$ 9 pontos	0,00%
NOTA FINAL = 8,5 pontos	1,50%
NOTA FINAL = 8 pontos	3,00%
NOTA FINAL = 7,5 pontos	4,50%
NOTA FINAL = 7 pontos	6,00%
NOTA FINAL $\leq$ 6,5 pontos	7,50%

10.6 - MÉTRICA DE DESEMPENHO

	SUBITEM	DESCRIÇÃO	NÍVEIS DE DESEMPENHO		
			CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	NÃO CONFORME
GGR UPO I	1	organização e conservação de ambientes e mobiliário (armários e estantes)	1	0,5	0





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

	2	organização e conservação de arquivos físicos e digitais	1	0,5	0
	3	apresentação pessoal, quanto aos quesitos: higiene e utilização e conservação dos uniformes e crachá	1	0,5	0
	4	Assiduidade e produtividade na prestação do serviço (atendendo o cronograma de trabalho)	2	1,00	0
GRUPO II	5	responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, pelas despesas com salários; seguros de acidente, indenizações, tributos	2	1,00	0
	6	responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, pelas despesas com vale-refeição	1,5	0,75	0
	7	responder nos prazos legais, em relação aos seus empregados, pelas despesas com vale-transporte	1,5	0,75	0

11. Acordo de Nível de Serviço – Anexo

O acordo de nível de serviço – ANS, anexo ao presente, é um documento que descreve um serviço, as suas metas de nível de serviço (em termos de desempenho, quantidade e qualidade) do ponto de vista do negócio da organização, características da carga de trabalho, papéis e responsabilidades dos atores envolvidos, prioridades e procedimentos de exceção, entre outros aspectos. Esse documento deve ser acordado entre os requisitantes ou interessados em um determinado serviço e o responsável pelos serviços da organização, e deve ser revisado periodicamente para certificar-se de que continua adequado ao atendimento das necessidades de negócio da organização (ABNT, 2008a, p. 9, 2008b, p.9).





22043500024611



Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

ANEXO

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

O presente documento é parte integrante do Termo de Referência – TR e visa estabelecer um Acordo de Nível de Serviço entre o Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER/RS e a empresa contratada, conforme previsto no item 17 da Folha de Dados, referente à qualidade na execução dos serviços, de serviços especializados, rotinas periódicas, de digitação/preparação de documentos e supervisão, a serem realizados nas Instalações do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem – DAER/RS, ou seja, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações ao pagamento mensal, indicando parâmetros de desempenho, que servirão para aferir a sua execução pelo DAER. Tudo, conforme o **Termo de Referência gerador do contrato e modelo de Pregão Eletrônico – Serviços Continuados com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, Condições Gerais de Licitação – Índice: 17. Do Acordo de Nível de Serviços.**

1. OBJETIVO

1.1. Objetivo: definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados na execução do contrato.

2. ESTRUTURA

2.1. Estrutura: a avaliação do nível de serviço se faz por meio de análise dos seguintes grupos e seus respectivos itens:

2.2.1. Grupo 1 – Desempenho das Atividades: busca avaliar o cumprimento das atividades previstas na especificação técnica e com vistas às melhores práticas;

2.2.2. Grupo 2 - Fornecimento de Materiais e Uniformes: busca avaliar o atendimento aos critérios de fornecimento dos insumos previstos na prestação dos serviços;

2.2.3. Grupo 3 – Gerenciamento: busca avaliar o atendimento aos critérios de administração do serviço prestado e resposta a demandas do contratante.



18



Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

3. AVALIAÇÃO:

3.1. Os itens a serem avaliados são aqueles indicados no Termo de Referência (Formulário de Avaliação do Nível de Serviço).

4. PONTUAÇÃO

4.1 A pontuação atribuída aos itens indicados no Formulário de Avaliação do Nível de Serviço deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

4.1.1. Deverá ser atribuído 1 ponto ao item avaliado como “CONFORME”;

4.1.2. Deverá ser atribuído 0,5 pontos ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;

4.1.3. Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;

4.1.4. A nota final, entre 0 (zero) e 10 (dez), corresponde ao somatório da pontuação atribuída aos itens avaliados multiplicado por 10 (dez) e dividido pelo número de itens avaliados.

5. RESPONSABILIDADES DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

5.1 Avaliar mensalmente o contratado utilizando-se o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço, justificando por escrito quando da existência de itens avaliados com nota 0 (zero), ou seja, “NÃO CONFORMES”;

5.2. Encaminhar o Formulário de Avaliação do Nível de Serviço referentes ao período aferido, para o gestor do contrato, juntamente com as justificativas para os itens avaliados com nota 0 (zero).

6. RESPONSABILIDADE DO GESTOR DO CONTRATO

6.1. Consolidar mensalmente as avaliações recebidas das unidades, emitindo o resultado da avaliação do nível de serviço; apurar, quando necessário, o percentual de desconto em função do resultado da avaliação do nível de serviço;

6.2. Encaminhar mensalmente, com base em todos os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados pela equipe de fiscalização do contrato, 1 (uma) via do resultado de avaliação para ciência do contratado;

6.3. Aplicar, quando cabível, sanção ao contratado e encaminhar para o conhecimento da autoridade competente;





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

6.4. Preencher mensalmente e encaminhar ao contratado, Quadro Resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês, os resultados da avaliação do nível de serviço alcançado pelo mesmo;

6.5. Quando atribuída nota 0 (zero) a algum item, o gestor do contrato deverá notificar o contratado e se julgar necessário realizar reunião, com ata assinada por todos os partícipes, com os responsáveis do contratado, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos e providenciar o tratamento das “NÃO CONFORMIDADES” para a execução dos serviços nos períodos subsequentes;

6.6. Sempre que o contratado solicitar prazo visando o atendimento ou correção de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada ao Gestor do contrato, objetivando a análise do pedido pelo mesmo.

7. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

7.1. Cada Unidade, por meio da equipe de fiscalização do contrato e com base no Formulário de Avaliação do Nível de Serviços, efetuará o acompanhamento do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do contratado;

7.2. No final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização do contrato deve encaminhar os Formulários de Avaliação do Nível de Serviço gerados no período, acompanhado das justificativas para os itens que receberam nota 0 (zero) para o Gestor do contrato;

7.3. De posse dos formulários preenchidos, o Gestor do contrato deve emitir o resultado da avaliação do nível de serviço dando ciência ao contratado;

7.4. No caso da necessidade da aplicação de descontos, cabe ao gestor do contrato apurar o percentual de desconto a ser aplicado na fatura de período subsequente a prestação dos serviços, tomando como base o resultado da avaliação do nível de serviços, notificando ao contratado previamente ao fechamento da medição e emissão da fatura do próximo período;

7.5. O percentual de desconto da fatura é estabelecido conforme critérios a seguir:

Pontuação obtida	Fator de Desconto da Fatura
NOTA FINAL $\geq$ 9 pontos	0,00%
NOTA FINAL = 8,5 pontos	1,50%





Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria de Logística e Transportes
Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem
Diretoria de Administração e Finanças - DAF

NOTA FINAL = 8 pontos	3,00%
NOTA FINAL = 7,5 pontos	4,50%
NOTA FINAL = 7 pontos	6,00%
NOTA FINAL ≤ 6,5 pontos	7,50%

7.6 - MÉTRICA DE DESEMPENHO

NÍVEL DE DESEMPENHO	NÍVEL DE ORGANIZAÇÃO DO AMBIENTE	QUALIFICAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DISPONÍVEIS PARA OS SERVIÇOS	QUANTIDADE E QUALIDADE DOS INSUMOS FORNECIDOS	CONDIÇÕES DE TRABALHO
CONFORME	Inexistência de desordem	Treinados	Suficientes, em ótimas condições de uso	Em dia com as com todas as despesas com os empregados
PARCIALMENTE CONFORME	Isolada	Sem treinamento, em locais isolados	Insuficiente e/ou fora de especificação	Em dia com as despesas: salário, vale-refeição e vale-transporte
NÃO CONFORME	Em vários locais	Sem treinamento, em vários locais	Insuficiente e/ou fora de especificação em vários lugares	Atraso com as despesas: salário, vale-refeição e vale-transporte





22043500024611

Nome do documento: Termo de Referencia com Acordo de Nivel de Servico digitadores 19 01 2024 PDF.pdf

Documento assinado por	Órgão/Grupo/Matrícula	Data
Jorge Ubirajara Freire Antunes Türck	DAER / ACI / 4346726	18/01/2024 17:37:27
CARLOS EDUARDO FINGER DA SILVA	DAER / SMT / 4346300	19/01/2024 15:24:38
Cristiano Ascolese de Lima	DAER / SAO / 3175421	22/01/2024 16:22:35
Ernesto Luiz Vasconcellos Eichler	DAER / DAF / 4327888	29/01/2024 10:55:05

