



ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1 Contratação de empresa para prestação de serviços de mão de obra terceirizada com dedicação exclusiva de mão de obra para limpeza, jardinagem e recepção, com fornecimento de materiais, a serem executados nas dependências da FASE em Porto Alegre/RS, através de 16 postos de trabalho.

1.1. DETALHAMENTO DO OBJETO:

Serão:

- 09 (nove) postos de trabalho de auxiliar de limpeza, com carga horária de 08/dia, perfazendo 40h/semanais, de segunda à sexta;
- 02 (dois) postos de trabalho de auxiliar de limpeza, com carga horária de 06 h/dia, perfazendo 30h/semanais, de segunda à sexta.
O Supervisor será um dos postos de 40h/semanais.
- 04 (quatro) postos de trabalho de Jardineiro, com carga horária de 8h/dia, perfazendo 40h/semanais, sendo 01 (um) dos postos destacado como Supervisor, de segunda à sexta;
- 01 (um) posto de Recepcionista, com carga horária de 08 h/dia, perfazendo 40 h/semanais, de segunda à sexta.

2 JUSTIFICATIVA

2.1 A contratação dos serviços de limpeza visa a necessidade de manter as áreas administrativas e de circulação das Unidades de Porto Alegre e Sede Administrativa



em condições adequadas de higiene e conservação, mantendo os ambientes de trabalho permanentemente limpos e saudáveis, voltados à qualidade do trabalho, proporcionando ao público interno e externo condições mínimas de higiene e conforto, bem como a manutenção e conservação dos bens públicos, garantindo a saúde e segurança de usuários e colaboradores, devido a Fundação não possuir atualmente profissionais suficientes no seu quadro de funcional, por se tratar de cargo em extinção.

2.2 A contratação dos serviços de jardinagem visa a manutenção e conservação das áreas verdes abrangendo o plantio de árvores, plantas e gramados, pequenas podas, adubação, controle de pragas e doenças, bem como a varredura destas áreas e seu entorno nos Complexos Padre Cacique e Cruzeiro onde serão executados os serviços.

2.3 A contratação dos serviços de recepção visa a necessidade de otimizar o atendimento ao público, aprimorar a eficiência administrativa, garantir a organização e controlar o fluxo de pessoas, contribuindo com a segurança na Sede Administrativa.

3 LOCAIS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Limpeza

3.1.1. Complexo Pe. Cacique, sito à Av. Pe Cacique, 1372, CEP 90.810-240; **centro de custo: 90086**

3.1.2 Complexo Vila Cruzeiro, sito à Rua Jacuí, sn, CEP 90.810-150;

3.1.3 Complexo Vila Cruzeiro (CECONP), sito à Rua Capivari, 2020, CEP 90.810-070; 3.1.4 Semiliberdade Masculina, sito à Rua Dr. Sebastião Leão, 157, CEP 90.050-090;

3.1.5 Semiliberdade Masculina, sito à Rua Carajá, 303, CEP 91.900-370.

centro de custo: 90097

3.2 Jardinagem

3.2.1. Complexo Pe. Cacique, sito à Av. Pe Cacique, 1372, CEP 90.810-240;

3.2.2 Complexo Vila Cruzeiro, sito à Rua Jacuí, sn, CEP 90.810-150;

3.3 Recepção

3.3.1. Complexo Pe. Cacique, sito à Av. Pe Cacique, 1372, CEP 90.810-240;

4 HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Limpeza



4.1.1. 05 postos para prestação de serviços de limpeza, em que cada trabalhador prestará individualmente os serviços por 8h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 12h e das 13h às 16h, na Sede Administrativa e seus Anexos no Complexo Padre Cacique.

4.1.2. 01 posto para prestação de serviços de limpeza, por 8h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, no CECONP no Complexo Vila Cruzeiro. 4.1.3. 02 postos para prestação de serviços de limpeza, por 6h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 14h, nas Semiliberdades Masculina em Porto Alegre.

4.1.4. 01 posto para prestação de serviços de limpeza, por 8h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, no Complexo Padre Cacique.

4.1.4.1. CIPCS DAS 08h AS 12h; **centro de custo: 90057**

4.1.4.2. CASE Padre Cacique, das 13h as 17h; **centro de custo: 90051**

4.1.5. 02 postos para prestação de serviços de limpeza, por 8h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, no Complexo Vila Cruzeiro.

4.1.5.1. CECONP, das 8h às 12h; **centro de custo: 90067**

4.1.5.2. CASEF das 8h às 12h; **centro de custo: 90052**

4.1.5.3. CSE, das 13h às 17h; **centro de custo: 90056**

4.1.5.4. CASE POA II das 13h às 17h; **centro de custo: 90053**

4.2 Jardinagem

4.2.1. 04 postos de jardinagem em que cada trabalhador prestará os serviços individualmente por 8h diárias, das 7h às 12h e das 13h às 16h:

4.2.1.1. Complexo Padre Cacique 03 (três) vezes por semana;

4.2.1.2. Complexo Vila Cruzeiro 02 (duas) vezes por semana

4.3 Recepção

4.3.1. 01 posto para prestação de serviços de recepção, por 8h diárias de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h, na Sede Administrativa no Complexo Padre Cacique.

5 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Limpeza



5.1.1. Diariamente:

5.1.1.1. Manter os cestos isentos de resíduos, acondicionando-os em local indicado pela CONTRATANTE;

5.1.1.2. Remover o pó de mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos móveis existentes, dos aparelhos elétricos, dos extintores de incêndio, entre outros;

5.1.1.3. Limpar os azulejos, pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso;

5.1.1.4. Lavar bacias, assentos e pias, box/chuveiros com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso;

5.1.1.5. Efetuar a reposição de papel higiênico, sabonete e papel toalha nos respectivos sanitários;

5.1.1.6. Varrer pisos removendo os detritos a serem acondicionados apropriadamente e encaminhados para local indicado pelo CONTRATANTE;

5.1.1.7. Passar mop de limpeza nos pisos de paviflex, cerâmica e similares;

5.1.1.8. Remover o pó de prateleiras, bancadas, armários, bem como dos demais móveis existentes;

5.1.1.9. Varrer as áreas adjacentes/contíguas às edificações;

5.1.1.10. Limpar/remover o pó de capachos e tapetes;

5.1.1.11. Carregar e mudar mobiliário de lugar quando solicitado.

5.1.1.12. Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.

5.1.2. Semanalmente:

5.1.2.1. Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos;

5.1.2.2. Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado;

5.1.2.3. Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado;



- 5.1.2.4. Limpar todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões e fechaduras com produto adequado; 5.1.2.5. Encerar os pisos paviflex, madeira e similares;
- 5.1.2.6. Retirar o pó e resíduos dos quadros com pano úmido;
- 5.1.2.7. Lavar as escadarias internas e externas do prédio;
- 5.1.2.8. Lavar os corrimãos das escadarias internas e externas do prédio; e
- 5.1.2.9. Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
- 5.1.3. Mensalmente:
- 5.1.3.1. Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés;
- 5.1.3.1. Lavar e remover manchas dos pisos vinílicos, cerâmicos e similares com enceradeira industrial;
- 5.1.3.2. Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados;
- 5.1.3.3. Remover excessos de cera dos pisos de madeira; 5.1.3.4. Executar os demais serviços considerados necessários à frequência mensal
- 5.2 Jardinagem
- 5.2.1. Corte da grama;.
- 5.2.2. Manutenção das plantas contidas nos canteiros e nos vasos existentes nas áreas internas e externas;
- 5.2.3. Retirada de ervas daninhas, tanto da área do gramado, como as eventualmente nascidas nas
- 5.2.4. calçadas e entre meio às britas;
- 5.2.5. Controle de pragas e doenças, nas áreas de grama e plantas de vasos e/ou canteiros, quando necessário;
- 5.2.6. Alinhamento dos canteiros, para que a grama não invada as áreas de calçada, 5.2.7. Realizar pequenas podas de galhos de árvores e arbustos, com observância à legislação ambiental, quando necessários;
- 5.2.8. Retirada da grama que crescem próximos às cercas e aos trilhos dos portões eletrônicos;
- 5.2.9. Estaqueamento das árvores ainda em desenvolvimento;



5.2.10. Varrer as áreas pavimentadas, removendo os detritos e folhagens a serem descartados apropriadamente e encaminhados para local indicado pela CONTRATANTE;

5.2.11. Varrer e limpar as áreas, com recolhimento e destinação correta de todos os resíduos em local apropriado, com observância à legislação ambiental

5.2.12. Traslado de galhos, folhas e outros resíduos para local destinado pela CONTRATANTE.

5.3 Recepção

5.3.1. Recepcionar e atender aos visitantes, efetuando a triagem dos assuntos e pessoas, solicitando identificação e orientando-os quanto aos andares;

5.3.2. Efetuar e atender ligações telefônicas no ramal da recepção da Sede Administrativa;

5.3.3. Controle de Acesso do Público Interno e Externo;

5.3.4. Registro de entrada de visitantes, por meio da coleta de dados pessoais e objetivo da visita, podendo ser registro em papel ou em sistema, conforme necessidade da CONTRATANTE;

5.3.5. Acolhimento dos visitantes;

5.3.6. Atendimento ao público com prestação de informações;

5.3.7. Consulta a lista de profissionais e setores, ramais internos e telefones externos;

5.3.8. Encaminhamento de visitantes, devidamente identificados, para o setor desejado;

5.3.9. Identificação do espaço físico do posto de recepção;

5.3.10. Interação com os setores;

5.3.11. Provimento de informações gerais por telefone interna e externamente;

5.3.12. Circulação de informações internas;

5.3.13. Fornecimento de informações;

5.3.14. Organização de materiais de trabalho;

5.4 É obrigação da contratada treinar e capacitar periodicamente seus empregados no atendimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, bem como prevenção de incêndio, práticas de redução do consumo de água, energia e



redução da geração de resíduos para implementação das lições aprendidas durante a prestação do serviço.

5.5 A empresa contratada é responsável pelo fornecimento de todos os EPIs necessários, atendendo a instituição, as Normas de Segurança Interna e Legislação vigente:

- Auxiliar de limpeza: Óculos de proteção, Luvas NBR / vinil e/ou luvas de procedimento descartáveis, botina de segurança.
- Jardineiro: Botina de segurança, luvas de raspa, luvas de vaqueta, luvas de NBR ou vinil, luvas de procedimentos (descartáveis), chapéu de aba larga, protetor solar, botas de borracha, óculos de segurança, protetor facial; perneira bidim; touca de proteção para o sol; avental de raspa; par de luvas tátil em pu de alta resistência e/ou luvas de couro (raspa ou vaqueta), abafador de ruídos, óculos escuro de proteção.
- Recepcionista: não há previsão de uso de EPI específico.

5.6 Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

6 FORMA DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho;

6.2 Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/menor poluição, tais como a Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

6.3 Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade; Racionalização/economia no consumo de energia, especialmente elétrica, e água;

6.4 Adequado acondicionamento dos resíduos gerados pelas atividades de limpeza, separando o lixo seco do lixo orgânico, além da adequada destinação desses resíduos de acordo com a programação da coleta seletiva determinada pelas Prefeituras Municipais onde serão prestados os serviços;

6.5 Realizar lavagem com água ou outras fontes, sempre que possível (águas da chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros);



6.6 Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

6.7 Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003; Observar a Resolução CONAMA nº 20, de 7 de dezembro de 1994, quanto aos equipamentos de limpeza que gerem ruído no seu funcionamento;

6.8 É obrigação da contratada adotar medidas para evitar o desperdício da água potável, com verificação da normalização de equipamentos quanto ao seu funcionamento (se estão regulados, quebrados ou com defeitos), bem com práticas de racionalização;

6.9 A contratada deverá racionalizar o consumo de energia elétrica com a utilização de equipamentos mais eficientes, que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia (ENCE), conforme regulamentações, para os casos possíveis

6.10 Orientar os seus empregados de que não poderão se retirar dos prédios ou instalações da CONTRATANTE portando volumes ou objetos sem a devida autorização da Fiscalização do Contrato;

7 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO

7.1 Registrar e controlar, via sistema eletrônico biométrico de efetividade, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, permitindo ao contratante o acesso ao controle de da efetividade, em tempo real, com a possibilidade extração em formato de planilha nas extensões .xls ou .csv., conforme regulamentação do Ministério do Trabalho e Previdência

7.1.1. Deverá ser franqueado a qualquer momento à CONTRATANTE o acesso aos relatórios do sistema via on-line.



7.1.1.1. Os relatórios emitidos pelo sistema deverão minimamente informar as faltas e os atrasos dos colaboradores bem como suas respectivas identificações.

7.2 A CONTRATADA fica obrigada a executar os serviços rigorosamente de acordo com o estabelecido pela CONTRATANTE neste termo de referência.

7.3 Deverá identificar seus funcionários fornecendo-lhes crachás para sua correta identificação, os equipamentos de proteção individual e coletivos exigidos pela legislação e uniformes (camiseta, calça e botina) sendo previamente avaliados pela CONTRATADA e deverão ser adequados (inclusive ao clima) e suas respectivas reservas;

7.4 Manter supervisor no local durante toda a execução do contrato, com diferença salarial destacando sua função que dirija o serviço de seus trabalhadores e que se reúna semanalmente com o Núcleo de Serviços da CONTRATANTE, ou quando sempre que solicitado, e que responda pelos serviços para esclarecimentos e determinações da fiscalização

7.5 Identificar junto à CONTRATANTE, mediante Carta de Apresentação, todo trabalhador novo em seu primeiro dia de trabalho, inclusive os substitutos eventuais;

7.6 Apresentar nova documentação, livre de rasuras, em prazo estipulado pela CONTRATANTE, nos casos de devolução do documento de cobrança rejeitado em função do não atendimento a quaisquer requisitos do contrato, sendo que tal devolução não autorizará a CONTRATADA a interromper a prestação dos serviços ou dos pagamentos devidos aos seus empregados;

7.7 Absorver eventuais despesas relativas a serviços mal feitos;

7.8 Prever todos os custos e despesas necessárias à boa execução dos serviços;

7.9 Respeitar as normas, especificações e determinações da Fiscalização da CONTRATANTE;

7.10 Fornecer mão-de-obra em condições técnicas para imprimir à execução do serviço velocidade, rendimento e qualidade de acordo com a necessidade;

7.11 Efetuar o pagamento de todos os salários, encargos fiscais, tributários, trabalhistas, sociais, previdenciários e quaisquer outros inerentes à prestação destes serviços em observância à legislação vigente prevista no Decreto nº 58.399/2025 – disponível em: <https://www.diariooficial.rs.gov.br/materia?id=1336742>

7.12 Manter Diário de Atividades com anotações de todas as ocorrências relativas à execução dos serviços



7.13 Providenciar a substituição de funcionários que a Fiscalização da CONTRATANTE julgar necessária, no prazo máximo de 48 horas a contar do recebimento da solicitação respectiva;

7.14 Apresentar justificativa para remoção de funcionário de forma alheia a vontade da CONTRATANTE e seu substituto em tempo hábil para que este seja adaptado à rotina dos serviços, visando a manutenção da qualidade dos serviços.

7.15 O Empregador deverá remunerar, nos termos legais a insalubridade de seus colaboradores no grau máximo, ou seja, 40% para as funções de auxiliar de limpeza e jardineiro.

7.16 O empregador deverá realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de

consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

7.17 A empresa contratada é responsável pelo transporte interno e externo de resíduos até seu abrigo utilizando carrinhos de transporte manuais, bem como, fornecer todos EPI's necessários, atendendo ao Plano de Gerenciamento de Resíduos da instituição e as Normas de Segurança Interna e Legislação vigente.

7.18 É obrigação da contratada treinar e capacitar periodicamente seus empregados no atendimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, bem como prevenção de incêndio, práticas de redução do consumo de água, energia e redução da geração de resíduos para implementação das lições aprendidas durante a prestação dos serviços;

8 FORNECIMENTO DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

8.1 Será de inteira responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os materiais de consumo e equipamentos necessários à plena execução da presente contratação de acordo com as regras do presente Termo de Referência para todos os postos;



8.2 A contratada fornecerá mão de obra com dedicação exclusiva e será adicionalmente responsável por equipamentos, materiais e produtos de limpeza e higiene para a execução dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial.;

8.3 Fornecer todo o equipamento necessário à execução dos serviços tais como, baldes, carrinhos de limpeza, vassouras industriais, mop's, escadas, lavas-jato, enceradeiras, aspiradores de pó e demais que se julgar necessários;

8.4 Fornecer os produtos necessários para a execução da limpeza nos seguintes quantitativos:

8.4.1 Mensalmente: Álcool 70% 24 litros; alvejante de 50 litros; cera base incolor 20 litros; desinfetante floral 50 litros; Desodorizador sanitário em pedra 100 unidades, detergente liquido 60 litros, Limpa vidros 15 litros, Esponja dupla face 60 unidades; flanela branca 40 unidades, refil para mop de limpeza 12, unidades, pano de chão 30 unidades; papel toalha 50 pacotes; papel higiênico branco 30 m 150 pacotes com 4 unidades; sabonete liquido 40 litros; saponáceo cremoso 15 unidades, saco de lixo preto 100 litros 5 pacotes de 100 unidades; sacos de lixo preto de 50 litros 6 pacotes de 100 unidades; luva amarela de borracha 40 unidades.

8.4.2 Trimestralmente: Vassoura de nylon com cabo 15 unidade, escova para vaso sanitário 10 unidades, vassoura rastelo para jardim 5 unidades, vassoura de piaçava modelo gari 40 cm 5 unidades, balde com espremedor de mop 12 unidades, luvas para jardinagem 4 pares, borrifador 12 unidades.

8.5 Disponibilizar aos seus empregados armários individuais com chave nos modelos e locais designados pela CONTRATANTE, se esta não puder fornecê-los

8.6 É de responsabilidade da contratada o fornecimento dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) em bom estado de utilização aos seus funcionários, prezando pela saúde e segurança durante a execução da prestação dos serviços;

8.7 A contratada deve manter equipamentos e demais materiais necessários à prestação dos serviços em bom estado de funcionamento evitando danos às pessoas e ao estado das instalações hidrossanitárias e elétricas;

8.8 O papel higiênico deverá ser fornecido em rolos de 30 m x 10 cm, gofrado, fibras virgens, alvura mínima 80%, gramatura mínima de 19g/m².

8.9 O papel toalha deverá ser do tipo interfolhas, simples com 02 (duas) dobras gofrado, branco alvura mínima 60%; gramatura mínima 28G/m²; comprimento mínimo: 0,22 m; largura: 207,00 mm; composição do papel: 100% fibras celulósicas virgens; acondicionamento do papel: acondicionado em fardo com 6 pacotes (maços);



especificação técnica complementar do item: - pacote deverá possuir no mínimo 1000 folhas;

8.10 Alvejante: com composição e concentração mínimas de: -hipoclorito de sódio: 2% (p/p) de cloro ativo;-ph do produto puro: máximo 13,5; -ph de uma solução a 1% (p/p): máximo 11,5; -volume: mínimo 99% do declarado na embalagem ou rotulo; em embalagem com 5 l de produto;

8.11 Sabonete liquido com aroma agradável, toxicidade nula, ph 7,0, tensoativos não iônicos, lanolina, amida de coco, produto biodegradavel. (tipo bdsaboliq ou similar de mesma qualidade ou qualidade superior)

8.12 Cera liquida incolor, não tóxica, auto-brilho, secagem rápida, para todos os tipos de pisos laváveis.

8.13 Desinfetante comum (doméstico); limpeza geral; composição: cloreto de benzalcônio: de 0,5% a 10%; concentrado; rendimento mínimo: 80%; fragrância: pinho, lavanda ou eucalipto; deverá ter ação germicida/bactericida; sua utilização deverá ser para todos os tipos de pisos e azulejos; deverá ser possível utilizar o produto tanto puro quanto diluído; deverá ter volume mínimo de 99% do declarado na embalagem ou rotulo para produtos saneantes domissanitários / cosméticos/ perfumes / produtos de higiene (sabonetes):

9 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

9.1 Fiscalizar, acompanhar e avaliar os serviços;

9.2 Controlar a assiduidade diária do pessoal, através do registro diário;

9.3 Prestar esclarecimentos ao gestor do contrato, quando solicitado;

9.4 Verificar se os serviços estão sendo executados de acordo com as normas e especificações;

9.5 Proceder o acompanhamento e avaliação dos serviços realizados, dando ciência ao Coordenador/Responsável da CONTRATADA a qualquer tempo;

9.6 Receber as notas e faturas e demais documentos necessários para liberação dos pagamentos, atestando os serviços após cumpridas as determinações contratuais.



9.7 Rejeitar serviços defeituosos ou equipamentos que não satisfaçam o nível de qualidade esperado;

9.8 Solicitar a substituição de pessoal avaliado como incompatível com as funções ou quando os serviços e/ou horários não estiverem sendo cumpridos de acordo com o estipulado.

9.9 A supervisão dos serviços será realizada pela Coordenação de Apoio e Serviços.

10 ITENS A SEREM AVALIADOS:

- a. **Pontualidade:** colaboradores cumprem com a carga horária determinada;
- b. **Assiduidade:** colaboradores cumprem com a assiduidade dos respectivos dias de trabalho;
- c. **Produtividade:** colaboradores cumprem com as metas estabelecidas na escala de atividades;
- d. **Atendimento:** colaboradores realizam as tarefas com presteza, educação e respeito ao público;
- e. **Fiscalização:** a empresa mantém a fiscalização dos seus colaboradores em parceria com o gestor;
- f. **Cumprimento de Prazos:** a empresa respeita os prazos estabelecidos no contrato relativos a sua documentação, pagamentos de colaboradores e encargos sociais;
- g. **Facilidade de Comunicação:** a empresa mantém canal de comunicação e resposta rápida com a Fundação, respondendo e ajustando de forma a atender as necessidades apresentadas;
- h. **Manutenção e equipamentos:** a empresa mantém controle e manutenção de seus equipamentos e material de EPI, substituindo com rapidez, quando necessário, os equipamentos e uniformes no contrato.



CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS:

A pontuação atribuída aos itens indicados no formulário de avaliação do nível de serviços prestados deverá ser feita conforme os critérios a seguir:

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO MENSAL DE NÍVEL DE SERVIÇOS COMPETÊNCIA:

ITEM AVALIADO	PONTUAÇÃO	FATOR DE DESCONTO
TOTAL PONTUALIDADE		
ASSIDUIDADE		
PRODUTIVIDADE		
ATENDIMENTO		
FISCALIZAÇÃO		
CUMPRIMENTO DE PRAZOS		
FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO		
MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS		
TOTAL		

OBSERVAÇÕES:

- I. Deverá ser atribuído 01(hum) ponto ao item avaliado como “CONFORME”;
- II. Deverá ser atribuído 0,5 (meio) ponto ao item avaliado como “PARCIALMENTE CONFORME”;
- III. Deverá ser atribuído 0 (zero) ponto ao item avaliado como “NÃO CONFORME”;



IV. 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.

PERCENTUAL DE DESCONTO NA FATURA (TABELA):

PONTUAÇÃO OBTIDA	FATOR DE DESCONTO DA FATURA
Nota Final > 8 pontos	0,00%
Nota Final ≥ 7 e < 8 pontos	1,50%
Nota Final ≥ 6 e < 7 pontos	3,00%
Nota Final ≥ 5 e < 6 pontos	4,50%
Nota Final ≥ 4 e < 5 pontos	6,00%
Nota Final < 4 pontos	7,50%

DIVERGÊNCIAS:

Em caso de dúvida quanto à interpretação deste Termo de Referência ou outra situação não prevista no mesmo, será consultada a fiscalização.