**ANEXO.......**

**MODELO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)**

1. FINALIDADE

Este anexo descreve os serviços essenciais que serão providos pela CONTRATADA e que darão suporte aos SERVIÇOS DE LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E HIGIENIZAÇÃO, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DOS CAMPI ................

Não bastasse o disposto no diploma legal que dispõe que o serviço em tela deve ser terceirizado, temos ainda que considerar as necessidades da prestação desse serviço ao bom andamento da UFPB.

Descreve, também, a forma que eles serão medidos, controlados e acompanhados pela CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato, assim como, a definição dos acordos de nível de serviço (ANS) desejados e suas respectivas penalidades.

Seguem-se, logo abaixo, os serviços exigidos:

* 1. Os serviços a serem contratados estão classificados como sendo de natureza comum nos termos do parágrafo único, art. 1°, da Lei 10.520/ 2002.
  2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto n° 2.271, de 1997, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.
  3. As áreas de intervenção na UFPB – Campus I serão as especificadas abaixo, em consonância com a Instrução Normativa MPOG/SLTI nº 05/2017 e EVENTUAIS alterações posteriores.
  4. A demanda do órgão tem como base as seguintes definidas no Termo de Referência:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAMPUS ...........** | | | | | | |
| **Serviço a ser executado** | **Tipo de área** | **Adicional%** | **Quant. (M²)** | **Preço Unit. Por M²** | **Valor total mensal** | **Valor total anual** |
| **Limpeza e Conservação** | Interna (Condição Não-Crítica) | - |  |  |  |  |
| Interna (Condição Semicrítica) | 20% |  |  |  |  |
| Interna (Condição Crítica) | 40% |  |  |  |  |
| Externa | - |  |  |  |  |

* 1. A avaliação da qualidade e o aceite dos serviços serão de responsabilidade da fiscalização dos contratos por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração, entre outros, dos seguintes aspectos:

1. Resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
2. Os recursos humanos empregados em função da quantidade e da formação profissional exigida;
3. Adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
4. Cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato, e
5. Satisfação do público usuário.
   1. A fiscalização do contrato verificará a qualidade e aceite dos serviços por intermédio do RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DE CONTRATOS.
6. **FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**
   1. A jornada de trabalho será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais e deverá ser executado, de segunda a sábado, antecedendo o horário de expediente da unidade, em pelo menos uma hora, e caso não seja possível, a contratada deve adotar medidas e métodos que minimizem os impactos e interferências sobre atendimento ao público e as atividades internas do Órgão.
   2. Todo material, máquinas, ferramentas, implementos e utensílios, necessários a execução dos serviços, são de responsabilidade da contratada e deverão ficar disponíveis na quantidade e qualidade exigidas para atender ao Campus I.
   3. As máquinas, ferramentas, etc., devem ser distribuídas no local de prestação de serviços até o 5º (quinto) dia útil após assinatura do contrato e substituídos em 05 (cinco) dias ao longo do contrato, quando apresentarem defeitos e/ou imperfeições que impossibilitem o uso a que se destinem.
7. **DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO**
   1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.
8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA
   1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.
9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)
   1. O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados será o acordo de nível de serviço (ANS). Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:
10. O ANS será aplicado tanto aos serviços essenciais de infraestrutura como às solicitações ou incidentes registrados que dizem respeito à CONTRATADA;
11. Objetivando a qualidade, a CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria continua dos serviços prestados;
12. Foram definidas as seguintes periodicidades de medição dos indicadores de nível de serviço:

c1) Mensal: a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;

c2) Trimestral: a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período de três meses que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes;

c3) Anual: a CONTRATADA entregará, até o terceiro dia útil do mês subsequente ao período de um ano que será medido, o relatório referente à medição do ANS desse período para a CONTRATANTE em um formato acordado entre as duas partes.

1. O não cumprimento de um ou vários indicadores do ANS ocasionará a aplicação de multas por parte da CONTRATADA, conforme descrito no Termo de Referência.
2. É necessário que os relatórios apresentados contemplem informações que sirvam ao CONTRATANTE como subsídios para averiguação dos acordos de nível de serviços.
3. A seguir, constam todas as definições do ANS de nível de serviço no detalhamento de cada serviço:
4. **CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**
   1. A prestação dos serviços será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e avaliação por representante da Contratante, devidamente designado como fiscal do contrato, de acordo com o previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93.
   2. A escolha do fiscal deve recair sobre pessoa que tenha um conhecimento técnico suficiente do objeto que está sendo fiscalizado, pois falhas na fiscalização podem vir a alcançar o agente público que o nomeou, por culpa *in eligendum*.
   3. A contratante poderá nomear terceiros, a fim de auxiliar o fiscal com o fornecimento de informações técnicas para que ele possa se posicionar quanto à correta execução do contrato.
   4. A fiscalização será exercida no interesse da contratante e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa adjudicatária, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades, e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e/ou prepostos.
   5. A fiscalização durante a execução do contrato deverá também seguir as instruções do Anexo IV da IN MPOG nº 02/2008, alterada pela IN 06/2013 MPOG, conforme segue:
5. Elaborar planilha-resumo de todo o contrato administrativo. Ela conterá todos os empregados terceirizados que prestam serviços no órgão, divididos por contrato, com as seguintes informações: nome completo, número de CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos e sua quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências, horas extras trabalhadas.
6. Conferir todas as anotações nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados, por amostragem, e verificar se elas coincidem com o informado pela empresa e pelo empregado. Atenção especial para a data de início do contrato de trabalho, a função exercida, a remuneração (importante esteja corretamente discriminada em salário-base, adicionais e gratificações) e todas as eventuais alterações dos contratos de trabalho.
7. O número de terceirizados por função deve coincidir com o previsto no contrato administrativo.
8. O salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria.
9. Consultar eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para as empresas terceirizadas (por exemplo, se os empregados têm direito a auxílio-alimentação gratuito).
10. Verificar a existência de condições insalubres ou de periculosidade no local de trabalho, cuja presença levará ao pagamento dos respectivos adicionais aos empregados. Tais condições obrigam a empresa a fornecer determinados Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
    1. **Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):**
11. Elaborar planilha-mensal que conterá os seguintes campos: nome completo do empregado, função exercida, dias efetivamente trabalhados, horas extras trabalhadas, férias, licenças, faltas, ocorrências.
12. Verificar na planilha-mensal o número de dias e horas trabalhados efetivamente. Exigir que a empresa apresente cópias das folhas de ponto dos empregados por ponto eletrônico ou meio que não seja padronizado (Súmula 338/TST). Em caso de faltas ou horas trabalhadas a menor, deve ser feita glosa da fatura.
13. Exigir da empresa comprovantes de pagamento dos salários, vale-transporte e auxílio alimentação dos empregados.
14. Realizar a retenção da contribuição previdenciária (11% do valor da fatura) e dos impostos incidentes sobre a prestação do serviço.
15. Exigir da empresa os recolhimentos do FGTS por meio dos seguintes documentos:

e1. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

e2. Cópia da Guia de Recolhimento do FGTS (GRF) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

e3. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

e4. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

1. Exigir da empresa os recolhimentos das contribuições ao INSS por meio de:

f1. Cópia do Protocolo de Envio de Arquivos, emitido pela Conectividade Social (GFIP);

f2. Cópia do Comprovante de Declaração à Previdência;

f3. Cópia da Guia da Previdência Social (GPS) com a autenticação mecânica ou acompanhada do comprovante de recolhimento bancário ou o comprovante emitido quando recolhimento for efetuado pela Internet;

f4. Cópia da Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);

f5. Cópia da Relação de Tomadores/Obras (RET).

1. Consultar a situação da empresa junto ao SICAF.
2. Exigir a Certidão Negativa de Débito junto ao INSS (CND), a Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), sempre que expire o prazo de validade.
   1. **Fiscalização diária**
3. Conferir, todos os dias, quais empregados terceirizados estão prestando serviços e em quais funções. Fazer o acompanhamento com a planilha-mensal.
4. Verificar se os empregados estão cumprindo à risca a jornada de trabalho. Deve ser instaurada uma rotina para autorizar pedidos de realização de horas extras por terceirizados. Deve-se combinar com a empresa a forma da compensação de jornada.
5. Evitar ordens diretas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da empresa.
6. Da mesma forma eventuais reclamações ou cobranças relacionadas aos empregados terceirizados.
7. Evitar toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço como a negociação de folgas ou a compensação de jornada. Essa conduta é exclusiva do empregador.
   1. **Fiscalização especial:**
8. Observar qual é a data-base da categoria prevista na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT). Os reajustes dos empregados devem ser obrigatoriamente concedidos pela empresa no dia e percentual previstos (verificar a necessidade de proceder ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de reajuste salarial).
9. Controle de férias e licenças dos empregados na planilha-resumo.
10. A empresa deve respeitar as estabilidades provisórias de seus empregados (gestante, estabilidade acidentária).
    * 1. Não obstante a contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a contratante reserva-se o direito de, sem que restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, devendo:
11. Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;
12. Ordenar a suspensão da execução dos serviços contratados se estiverem em desacordo com o pactuado, sem prejuízo das penalidades a que a Contratada está sujeita, garantido o contraditório.
    * 1. A Fiscalização do contrato não permitirá, sob nenhuma hipótese, que empregados da licitante contratada executem tarefas em desacordo com aquelas estabelecidas no instrumento contratual.
      2. A Fiscalização do contrato poderá exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento de qualquer empregado ou preposto da contratada que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, e embarace a fiscalização ou ainda que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções para qual lhe foram delegadas.
      3. O Fiscal do contrato verificará o cumprimento por parte da Contratada, das obrigações e encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, exigir as devidas comprovações dos pagamentos de salários, encargos e obrigações.
      4. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto e termos deste Edital deverão ser prontamente atendidas pela adjudicatária, sem ônus para a contratante.
      5. As providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do contrato deverão ser comunicadas por este em tempo hábil à contratante, para a adoção das medidas necessárias à continuidade da execução do contrato.
      6. Os motivos de rescisão do contrato são os estabelecidos nos arts. 77 a 80 da Lei nº 8.666/93, observado as sanções estabelecidas nos arts. 81 a 99 da mesma lei.
13. **PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**
    1. O pagamento será efetuado mensalmente através de ordem bancária creditada em conta corrente da Contratada, mediante a apresentação da Nota Fiscal ou da Fatura pela contratada, devidamente atestadas pelo fiscal da Administração, conforme disposto no art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no art. 35 da Instrução Normativa - MPOG nº 02/2008, conjuntamente com o disposto no artigo 19-A da Instrução Normativa – MPOG nº 03 de 15 de outubro de 2009 e, obrigatoriamente, ser acompanhada das seguintes comprovações:
       1. Do pagamento da remuneração e das contribuições sociais (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Previdência Social), correspondentes ao mês da última nota fiscal ou fatura vencida, compatível com os empregados vinculados à execução contratual, nominalmente identificados, na forma do § 4º do art. 31 da Lei nº 9.032, de 28 de abril de 1995, quando se tratar de mão-de-obra diretamente envolvida na execução dos serviços na contratação de serviços continuados;
       2. Da regularidade fiscal, constatada através de consulta "on-line" ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93; e,
       3. Do cumprimento das obrigações trabalhistas, correspondentes à última nota fiscal ou fatura que tenha sido paga pela Administração;
    2. O descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS ensejarão o pagamento em juízo dos valores em débito, sem prejuízo das sanções cabíveis;
    3. O prazo para pagamento da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada pelo fiscal da Administração, é estabelecido em Edital;
    4. A Nota Fiscal/Fatura terá que ser emitida, obrigatoriamente, com o número de inscrição no CNPJ apresentado para a Habilitação, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outros CNPJs, mesmo aqueles de filiais ou matriz;
    5. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados conforme formulas estabelecidas em Edital.
       1. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.
    6. Considerar-se-á como último dia útil para pagamento, o de emissão da respectiva Ordem Bancária pelo SIAFI (Sistema da administração Financeira do Governo Federal);
    7. Poderá ser deduzido da Fatura / Nota Fiscal o valor de multa aplicada. Uma vez adotados os procedimentos administrativos cabíveis, se julgada procedente a defesa da Contratada, o valor deduzido será devolvido;
       1. No ato de pagamento, a(s) Empresa(s) estará(ao) sujeita(s):
14. à retenção na fonte, do imposto de Renda, da Contribuição Social sobre o Lucro e das Contribuições PIS/PASEP E COFINS com fundamento legal no artigo 64 da lei n.º 9.340/96 e Instrução Normativa nº 480, de 15 de dezembro de 2004, publicada na página 275, seção 1 do Diário Oficial da União de 29/12/2004, com alterações efetuadas pela Instrução Normativa SFR nº 539, de 25/04/2005, que dispõe sobre a retenção de tributos nos pagamentos efetuados por Órgãos, Autarquias e Fundações da Administração Pública Federal, bem como do percentual de retenção para Seguridade Social, sobre o valor da mão de obra, conforme Lei n.º 8.212, de 24 de julho de 1991 e do ISS a favor da Prefeitura Municipal de João Pessoa;
15. Ao disposto no artigo 19-A e seus incisos da Instrução Normativa nº 03 de 15 de outubro de 2009 da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;
    * 1. A empresa optante do simples deverá apresentar junto com a Nota Fiscal, a declaração de OPTANTE PELO SIMPLES NACIONAL, para fins de recebimento dos valores sem a retenção dos impostos, conforme modelo contido no Anexo IV da IN SRF nº 480/2004;
    1. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação ou qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplemento, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira.
    2. A Prefeitura Universitária da UFPB será responsável pelo pagamento das notas fiscais/faturas a serem emitidas para o Campus I.
16. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
    1. Com fundamento no art. 7º da Lei nº. 10.520/2002, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo de Referência aquele que:
17. Não celebrar o contrato;
18. Deixar de apresentar ou apresentar documentação falsa;
19. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
20. Não mantiver a proposta;
21. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
22. Comportar-se de modo inidôneo;
23. Fizer declaração falsa;
24. Cometer fraude fiscal.
    1. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste Termo de Referência, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada as seguintes sanções:
       1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos ao objeto da licitação;
       2. Multas estabelecidas em Edital;
       3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a União, por intermédio da unidade contratante, por prazo de até 02 (dois) anos, pela inexecução parcial do Contrato, quando essa falta acarretar significativo prejuízo ao serviço contratado;
       4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação, na forma da lei, perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, por inexecução total do Contrato que acarrete grave prejuízo ao serviço contratado ou por apresentar informação e/ou documentos falsos.
    2. As sanções de advertência, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração do contratante, e impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
    3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com o estabelecido em Edital.
    4. Para as penalidades previstas será garantido à Contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa, dentro do prazo de 05 (cinco) dias contados do dia seguinte ao da notificação que lhe poderia ser aplicada, cabendo recurso à instância superior, em igual prazo, da decisão proferida por aquela autoridade.

João Pessoa, \_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2016.

(Assinam as Partes)