



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

OBJETO: Prestação de serviços de Apoio Administrativo e Operacional nas atividades de controle, operação e fiscalização de portarias e edifícios, de recepção ao público e de mensageiros para coleta, registro e distribuição de correspondências, com a efetiva cobertura dos postos designados, conforme Planilha de Preços e Quantidades e Termo de Referência – Anexos “1” e “2”.

ENCERRAMENTO: 02/07/2018 às 17:00 horas

CONDIÇÕES GERAIS:

1. **PROPOSTA:** Apresentar a proposta de preço de acordo com o disposto nesta Cotação e seus anexos, redigida em português, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, devendo estar considerado, além do lucro, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza, relacionadas com a prestação dos serviços.
 - a) **CONDIÇÃO DE PAGAMENTO:** 30 DDL
 - b) **VALIDADE DA PROPOSTA:** A validade da proposta não deverá ser inferior a 60 dias.
 - c) **VIGÊNCIA:** 15 (quinze) meses
 - d) A proposta deverá ter o nome do responsável por sua formulação, bem como os dados cadastrais da empresa: CNPJ, Razão Social, Endereço, Inscrições Estadual e Municipal, telefone e e-mail para contato.
 - e) A proposta deverá ser encaminhada em formato PDF (.pdf), Word (.doc) ou Excel (.xls), por e-mail no endereço proposta_cetesb@sp.gov.br ou por fax nº 11 - 3133-3244, até a data e horário de **ENCERRAMENTO**, mencionando no campo “assunto” o número desta cotação.

2. **PAGAMENTOS:** Os pagamentos superiores a 100 UFESP's, serão efetuados por meio de crédito em conta corrente junto ao Banco do Brasil S/A, na forma do Decreto nº 55.357, de 18/01/2010, ficando ajustado que o comprovante do crédito será reconhecido pela contratada como documento de quitação do débito.
 - a) Informar os **DADOS BANCÁRIOS** do **BANCO DO BRASIL S.A** na proposta, ou declarar na mesma que irá providenciar a abertura de conta corrente em nome da empresa participante naquele banco, no caso de ser a vencedora da cotação.
 - b) A CETESB descontará e recolherá dos pagamentos que efetuar os tributos a que estiver obrigada pela legislação vigente
 - c) Constitui ainda condição para realização da contratação e dos pagamentos, a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL”, o qual será consultado por ocasião da formalização do Contrato e da realização de cada pagamento.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

3. PENALIDADES: No caso de inexecução total ou parcial do contrato ou cometimento de falhas de qualquer natureza que comprometam, em qualquer grau, o cumprimento das obrigações assumidas, garantida prévia defesa, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo das sanções previstas em lei, as seguintes penalidades:

- a) advertência e/ou multa;
- b) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CETESB, pelo prazo de até 60 (sessenta) meses; e
- c) declaração de inidoneidade para licitar com a Administração Pública pelo prazo de até 5 anos.

§ 1º – As penalidades são autônomas e a aplicação de uma delas não exclui a aplicação de outra.

§ 2º – A multa, que é de caráter penal, não exclui o direito da CETESB de exigir pagamento para cobertura de perdas e danos de outros eventuais prejuízos.

4. CLASSIFICAÇÃO: A classificação será feita por **VALOR GLOBAL**.

São Paulo, 19 de junho de 2018.

Eduardo Rodrigues

Fone: 011 - 3133.4185

Fax: 011 - 3133-3240

Email: eduardorodrigues@sp.gov.br



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

ANEXO “1”

PROPOSTA

PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

Tipo	Nº de postos (1)	Dias de trabalho estimado (2)	Preço unitário posto/dia (R\$) (3)	Total R\$ (4) = (1)x(2)x(3)
Portaria 12 horas de segunda a sexta-feira em escala 12x36 – Sede e Ag. Ambiental de Santana	5	326		
Portaria 12 horas de segunda-feira a domingo em escala 12x36 – Ag. Ambiental de São Bernardo do Campo ABC I e II	1	457		
Portaria 12 horas de segunda-feira a domingo em escala 12x36 – Ag. Ambiental de Sorocaba	1	457		
Recepção - segunda a sexta-feira – Sede e Ag. Ambiental de Santana	6	326		
Mensageiro - segunda a sexta-feira – Sede	7	326		
TOTAL GERAL	20			

Data ____ / ____ / ____

Assinatura com carimbo da empresa

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

ANEXO “2”

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: Prestação de serviços de APOIO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL, nas atividades de controle, operação e fiscalização de **portarias** e edifícios, de **recepção** ao público e de **mensageiros** para coleta, registro e distribuição de correspondências, com a efetiva cobertura dos postos designados, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

1. DOS POSTOS

Tipo	Jornada de trabalho diária	Horário de trabalho	Qtd. de postos	Local de trabalho
Portaria 12 horas de segunda a sexta-feira em escala 12x36	12h00	das 07:00 às 19:00	4	Sede
Portaria 12 horas de segunda a sexta-feira em escala 12x36	12h00	das 07:00 às 19:00	1	Ag. Ambiental de Santana
Portaria 12 horas de segunda-feira a domingo em escala 12x36	12h00	das 07:00 às 19:00	1	Ag. Ambiental de São Bernardo do Campo ABC I e II
Portaria 12 horas de segunda-feira a domingo em escala 12x36	12h00	das 07:00 às 19:00	1	Ag. Ambiental de Sorocaba
Recepção - segunda a sexta-feira	08h48m	das 07:00 às 16:48	3	Sede
Recepção - segunda a sexta-feira	08h48m	das 08:12 às 18:00	3	Sede
Mensageiro - segunda a sexta-feira	8h00	das 08:00 as 17:00	7	Sede
TOTAL	-	-	20	

(*) Todos com 1 (uma) hora de intervalo para descanso e refeição

2. DOS LOCAIS DE TRABALHO

A CETESB poderá, a seu critério, remanejar a quantidade de postos, extinguir postos ou criar novos postos de serviço nas localidades onde estão estabelecidas suas Agências Ambientais, mediante comunicação por escrito com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

3. DOS SALÁRIOS

Os salários das novas contratações, durante a vigência do contrato deverão ser os do último reajuste coletivo, mantendo-se os salários de todos os prestadores do mesmo tipo de serviço equiparados.

4. DOS SERVIÇOS E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

4.1. PORTARIAS

4.1.1. A prestação de serviços de controle, operação e fiscalização de portarias e edifícios, nos postos fixados pela CETESB, envolve a alocação, pela CONTRATADA, de empregados capacitados para:



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

- 4.1.1.1. Assumir o posto, devidamente uniformizados, portando crachás de identificação com foto recente e com aparência pessoal adequada;
- 4.1.1.2. Comunicar imediatamente à CETESB, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- 4.1.1.3. Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, Polícia Ambiental, unidades da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;
- 4.1.1.4. Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos;
- 4.1.1.5. Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas. Quando o documento de identidade for indispensável para a entrada de pessoa, serão seus dados anotados no ato e devolvido o documento imediatamente ao interessado, conforme disposto na Lei nº 9.453/97;
- 4.1.1.6. Fiscalizar a entrada e saída de veículos nas instalações, identificando o motorista e anotando a placa do veículo, inclusive de funcionários autorizados a estacionarem seus carros particulares na área interna da instalação, mantendo sempre os portões fechados;
- 4.1.1.7. Fiscalizar a entrada e saída de materiais, mediante conferência de Notas Fiscais ou de controles próprios da CETESB;
- 4.1.1.8. Controlar a entrada e saída de veículos, empregados e visitantes, após o término de cada expediente de trabalho, feriados e finais de semana, na conformidade de que venha a ser estabelecido pela CETESB;
- 4.1.1.9. Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e assemelhados às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela CETESB;
- 4.1.1.10. Fiscalizar e orientar o trânsito interno de empregados, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando à CETESB;
- 4.1.1.11. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- 4.1.1.12. Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações da CETESB facilitando, no possível, a atuação daquelas, inclusive na identificação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- 4.1.1.13. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;
- 4.1.1.14. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;
- 4.1.1.15. Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

- 4.1.1.16.** Comunicar à CETESB a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto; e
- 4.1.1.17.** Repassar para o(s) porteiro(s) ou outro(s) profissional(is) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações.
- 4.1.2.** A CONTRATADA deverá cumprir a programação dos serviços feita periodicamente pela CETESB, com atendimento sempre cortês aos empregados e às pessoas em geral que se façam presentes;
- 4.1.3.** Os trabalhos deverão ser executados de forma a garantir os melhores resultados, cabendo à CONTRATADA otimizar a gestão de seus recursos – humanos e materiais – com vistas ao aprimoramento e manutenção da qualidade dos serviços à satisfação da CETESB. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo evidentemente, as disposições legais que interfiram em sua execução.
- 4.1.4.** Requisitos Básicos:
- 4.1.4.1.** Maiores de 18 anos;
 - 4.1.4.2.** Escolaridade mínima: ensino fundamental completo;
 - 4.1.4.3.** Experiência profissional de 6 (seis) meses na função.
- 4.2. RECEPÇÃO AO PÚBLICO**
- 4.2.1.** A prestação de serviços de recepção ao público, nos postos fixados pela CETESB, envolve a alocação, pela CONTRATADA, de empregados capacitados para:
- 4.2.1.1.** Assumir o posto, devidamente uniformizados, portando crachás de identificação com foto recente e com aparência pessoal adequada;
 - 4.2.1.2.** Comunicar imediatamente à CETESB, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
 - 4.2.1.3.** Recepcionar, orientar e encaminhar o público em geral, inclusive autoridades;
 - 4.2.1.4.** Exigir a identificação dos visitantes. Quando o documento de identidade for indispensável para a entrada de pessoa, serão seus dados anotados no ato e devolvido o documento imediatamente ao interessado, conforme disposto na Lei nº 9.453/97;
 - 4.2.1.5.** Fornecer autorização para a entrada e circulação nas dependências da CETESB/SMA, após contato com as unidades com vistas à liberação da entrada do visitante;
 - 4.2.1.6.** Registrar as informações dos visitantes e visitados nos Sistemas;
 - 4.2.1.7.** Operar sistema eletrônico de consulta e arquivamento de dados;
 - 4.2.1.8.** Prestar orientações gerais aos visitantes, pessoalmente e por telefone, com relação aos telefones, endereços, locais e horários de funcionamento das unidades da CETESB/SMA;
 - 4.2.1.9.** Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

- 4.2.1.10. Proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- 4.2.1.11. Elaborar relatórios e estatísticas do atendimento ao público;
- 4.2.1.12. Preservar e organizar o ambiente da recepção;
- 4.2.1.13. Executar atividades correlatas.

4.2.2. Requisitos Básicos

- 4.2.2.1. Maiores de 18 anos;
- 4.2.2.2. Escolaridade mínima: ensino médio completo ou equivalente;
- 4.2.2.3. Experiência profissional de 6 (seis) meses na função;
- 4.2.2.4. Bons conhecimentos de microinformática
- 4.2.2.5. Conhecimento de técnicas de atendimento ao público.

4.3. MENSAGEIROS

4.3.1. A prestação de serviços de coleta, registro e distribuição de correspondências, nos postos fixados pela CETESB, envolve a alocação, pela CONTRATADA, de empregados capacitados para:

- 4.3.1.1. Assumir o posto portando crachás de identificação com foto recente e com aparência pessoal adequada;
- 4.3.1.2. Coletar, registrar e distribuir correspondências internas nas unidades da Sede;
- 4.3.1.3. Registrar correspondências recebidas e expedidas por malote;
- 4.3.1.4. Registrar correspondências recebidas no protocolo central;
- 4.3.1.5. Registrar correspondências para postagem nos correios;
- 4.3.1.6. Tratar as pessoas com urbanidade e respeito, expressando-se em linguagem polida e em tom moderado;
- 4.3.1.7. Cumprir os horários e jornadas de trabalho estabelecidas;
- 4.3.1.8. Não se afastar de seus afazeres, principalmente para atender chamados ou cumprir tarefas por terceiros não autorizados;
- 4.3.1.9. Manter sigilo de informações que porventura venha a tomar conhecimento em decorrência de suas atividades;
- 4.3.1.10. Zelar pela segurança, limpeza e manutenção das instalações, mobiliários e equipamentos sob sua responsabilidade;
- 4.3.1.11. Executar as demais atividades inerentes ao cargo e necessárias ao bom desempenho do trabalho.

4.3.2. Requisitos Básicos

- 4.3.2.1. Idade mínima de 16 (dezesesseis) anos e máxima de 20 (vinte) anos;
- 4.3.2.2. Escolaridade mínima: 1º ano do ensino médio ou equivalente;
- 4.3.2.3. Gênero: preferencialmente do sexo masculino, visto que a maioria dos processos transportados é constituída de muitos volumes, sendo necessária a



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

utilização de carrinhos e os malotes transportados tem capacidade para até 20kg.

5. DOS UNIFORMES

5.1. O fornecimento dos uniformes deverá ser efetivado sem ônus para os empregados, da seguinte forma:

5.1.1. No início da execução do contrato, devendo ser substituído **IMEDIATAMENTE** sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

5.1.1.1. Qualquer peça do uniforme deverá ser substituída pela **CONTRATADA**, sempre que estiver desgastada ou inadequada para uso. Entende-se como inadequado para uso, o uniforme que apresentar manchas, estiver desbotado, rasgado e com tamanho incompatível com o usuário.

5.1.2. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

5.1.3. A contratada ficará responsável pelos ajustes de alfaiataria que se fizerem necessários à boa apresentação dos uniformes;

5.2. Os uniformes e complementos deverão ser submetidos à aprovação prévia da CETESB.

5.3. Porteiros

Quant.	Descrição
1	Blazer na cor preto ou azul marinho
2	Calça na cor preto ou azul marinho
2	Camisa manga curta na cor branco
2	Camisa manga longa na cor branco
2	Par de sapatos pretos (feminino meio salto)
1	Suéter de lã na cor preto ou azul marinho
3	Par de meias
1	Gravata (masculino)
1	Cinto (masculino)
1	Japona ou jaqueta de lã

5.4. Recepcionistas

Quant.	Descrição
1	Blazer na cor preto ou azul marinho
2	Calça na cor preto ou azul marinho
2	Camisa de algodão manga curta na cor branco
2	Camisa de algodão manga longa na cor branco
2	Par de sapatos pretos (feminino meio salto, tipo scarpin)
1	Suéter de lã na cor preto ou azul marinho
1	Cinto (masculino)

5.5. Mensageiros

Não há obrigatoriedade do uso de uniforme



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

6. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES GERAIS DA CONTRATADA

- 6.1.** Propiciar aos seus empregados as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços, fornecendo-lhes crachás de identificação, uniformes em perfeito estado e complementos adequados, livros de capa dura, numerados tipograficamente, para registro de ocorrências e outros necessários ao bom desempenho e controle de tarefas afins, sem ônus para os empregados;
- 6.2.** Efetuar a reposição da mão-de-obra nos postos, de imediato, em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho (dobra). O prazo de substituição não poderá exceder a 2 (duas) horas para os postos da capital e RMSP e de 24 (vinte e quatro) horas para as agências do interior de São Paulo;
- 6.3.** Comparecer ao local designado pela CETESB, por meio de pessoa devidamente credenciada, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, sempre que convocada para avaliação e esclarecimentos de quaisquer problemas relacionados com os serviços contratados;
- 6.4.** O Supervisor da CONTRATADA deverá obrigatoriamente inspecionar os postos de serviço localizados na Sede no mínimo 1 (uma) vez por semana e os demais postos no mínimo 1 (uma) vez por mês;
- 6.5.** Contratar seguro contra riscos de acidentes de trabalho, para a equipe alocada para a prestação dos serviços, objeto do contrato;
- 6.6.** Cumprir rigorosamente com as condições, cláusulas e obrigações previstas na Convenção Coletiva de Trabalho correspondente à categoria profissional, quando aplicável;
- 6.7.** Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- 6.8.** Responsabilizar-se por eventuais paralisações dos serviços, por parte dos postos de serviços, sem repasse de quaisquer ônus à CETESB, para que não haja interrupção dos serviços prestados;
- 6.9.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na ocasião da licitação;
- 6.10.** Informar à CETESB, quando da assinatura do instrumento contratual, o período mensal de pagamento dos salários e benefícios devidos aos funcionários alocados nos postos designados. Os atrasos no referidos pagamentos poderão acarretar em aplicação das penalidades previstas no contrato e legislação vigente;
- 6.11.** Demais obrigações e responsabilidades constantes no instrumento contratual.



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1 – INTRODUÇÃO

Este documento descreve o procedimento a ser adotado na gestão do contrato de prestação de serviços de Recepção, Portaria e Mensageiro ao qual está vinculado.

As atividades descritas neste documento deverão ser efetuadas periodicamente pela equipe responsável pela fiscalização/controle da execução dos serviços, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados, que serão encaminhados ao gestor do contrato.

O processo de Avaliação é dividido em duas partes, A e B, no caso de Portaria nas agências, e sendo a primeira executada pelos prepostos regionais da CETESB e a segunda, pela área da CETESB responsável pela gestão do contrato.

2 - OBJETIVO

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA na execução dos contratos de prestação de serviços de recepção, portaria e mensageiro.

3 – REGRAS GERAIS

3.1 A avaliação dos serviços de Recepção, Portaria e Mensageiro será realizado a partir dos Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços. A Avaliação de Qualidade é dividida em 2 PARTES: A e B, apenas para o serviço de Portaria nas Agências.

3.2 A parte A avalia a prestação do Serviço e é composta dos Formulários do tipo A, a serem preenchidos, a cada período de medição, pelos prepostos regionais da CETESB e enviados em meio eletrônico, dentro de prazo a ser definido pelo Gestor e contado a partir do fechamento das medições, sem prejuízo dos outros prazos envolvidos no processo.

3.3 A parte B avalia o cumprimento geral do contrato. Um formulário do tipo B é emitido, a cada período de medição, pelo gestor do contrato.

3.4 A Nota para a Qualidade dos Serviços para cada período será composta pelo somatório das médias de cada um dos 2 grupos das Notas dos Formulários A e a Nota do Formulário B para aquele período.

3.5 A avaliação da Contratada quanto à Prestação dos Serviços se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

PARTE – A

- a) Desempenho Profissional;
- b) Desempenho das Atividades;

PARTE - B

- c) Gerenciamento.

**DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES****COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326****4 – CRITÉRIOS**

No formulário “Avaliação de Qualidade dos Serviços”, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondentes aos conceitos “Realizado”, “Parcialmente Realizado” e “Não Realizado”, respectivamente.

4.1 - CRITÉRIOS DA PONTUAÇÃO A SER UTILIZADA EM TODOS OS ITENS AVALIADOS:

Realizado	Parcialmente Realizado	Não Realizado
03 (três) pontos	01(um) ponto	0 (zero) ponto

4.2 - CONDIÇÕES COMPLEMENTARES

4.2.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, esse será desconsiderado.

4.2.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com a Contratada, até dez dias após a medição do período, visando proporcionar ciência quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

4.2.3. Sempre que a Contratada solicitar prazo visando o atendimento de determinado item, esta solicitação deve ser formalizada, objetivando a análise do pedido pelo gestor do contrato. Nesse período, esse item não deve ser analisado.

5 – COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS:

- **PARA O SERVIÇO DE PORTARIA**

PARTE – A (Preenchida pelas Agências)

a) Desempenho Profissional:

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento das Atividades	20%
Pontualidade	30%
Qualificação/ Atendimento	30%
Uniformes e Identificação	20%
Total	100%

b) Desempenho das Atividades:

Item	Percentual de ponderação
Especificação Técnica dos Serviços	35%
Atendimento às Ocorrências	25%
Cobertura dos postos	20%



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

Periodicidade da Supervisão	20%
Total	100%

PARTE – B (Preenchida pela área gestora)

c) Gerenciamento:

Item	Percentual de ponderação
Gerenciamento das Atividades Operacionais	20%
Atendimento às exigências contratuais	30%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	50%
Total	100%

• **PARA OS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO E MENSAGEIRO**

a) Desempenho Profissional:

Item	Percentual de ponderação
Cumprimento das Atividades	35%
Pontualidade	35%
Qualificação/ Atendimento	30%
Total	100%

b) Desempenho das Atividades:

Item	Percentual de ponderação
Especificação Técnica dos Serviços	40%
Atendimento às Ocorrências	60%
Total	100%

c) Gerenciamento:

Item	Percentual de ponderação
Periodicidade da Supervisão	20%



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

Gerenciamento das Atividades Operacionais	25%
Atendimento às exigências contratuais	25%
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	30%
Total	100%

6 – PENALIDADES:

6.1 Advertência: na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 02 (duas) avaliações subsequentes ou 03 (três) alternadas, no período de 12 meses, em quaisquer dos aspectos, a CONTRATADA poderá sofrer advertência por escrito, após considerações do gestor do contrato e juntadas cópias das avaliações realizadas no período.

6.2 Multa: na ocorrência de notas 0 (zero) ou 1 (um) por 03 (três) avaliações subsequentes ou 04 (quatro) alternadas, no período de 12 meses, em quaisquer dos aspectos, a Contratada poderá sofrer multa, segundo cláusula contratual específica, combinada com a regulamentação específica da CETESB, após considerações do Gestor do Contrato.

7 – RESPONSABILIDADES

7.1 Equipe de Fiscalização:

- Responsável Regional pela Avaliação da Contratada utilizando-se o Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços – PARTE A e encaminhamento de toda documentação ao Gestor do Contrato, juntamente com as justificativas, para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um);

O Formulário de Avaliação de Qualidade da Prestação dos Serviços – PARTE A deverá ser enviado ao Gestor do Contrato, dentro de prazo a ser definido pelo Gestor e contado a partir do fechamento das medições, sem prejuízo dos outros prazos envolvidos no processo

- O não envio significará que o serviço foi considerado satisfatório e prestado a contento, sendo de responsabilidade do Preposto da CETESB quaisquer possíveis ações referentes aos itens da referida PARTE A que não tenham sido devidamente fiscalizadas;

7.2 Gestor do Contrato:

- Responsável pela consolidação dos formulários de avaliação dos serviços de Atendimento ao Público recebidos das Agências (Parte A), pela elaboração Parte B (Gerenciamento) e pelo encaminhamento das consolidações e do relatório das instalações à contratada;
- Responsável pela aplicação de advertência à contratada e encaminhamento de conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação a autoridade competente de aplicação das penalidades cabíveis;
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor (CONCEITO) – Parcial ou Final.



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

8 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO:

8.1. A CETESB, por meio da equipe responsável pela fiscalização do contrato e com base no **Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (AGÊNCIAS - Parte – A; e Área Gestora, Parte - B)**, efetuará o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal da Contratada.

8.2. Ao final do mês de apuração, a equipe responsável pela fiscalização dos serviços nas Agências deverá, dentro de prazo a ser definido pela área gestora, contado a partir do fechamento das medições e sem prejuízo dos outros prazos envolvidos no processo, enviar para o Gestor do Contrato os **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços – PARTE A** gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um).

8.3. Ao final do período de apuração, o Gestor do Contrato emitirá a **PARTE B do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços (Gerenciamento)**.

8.4. A CETESB, por meio do respectivo Gestor do Contrato, mensalmente, e com base em todos os **Formulários de Avaliação de Qualidade dos Serviços** gerados durante o período de referência, consolidará a avaliação de desempenho da contratada frente ao contrato firmado, e encaminhará uma via para a Contratada.

8.5. A consolidação das Avaliações “PARTE A” gerará a “Nota Parcial A” que é o somatório das Notas Subtotais para cada um dos dois grupos de critérios qualitativos. As Notas Subtotais são compostas das médias de todas as notas atribuídas pelo conjunto das Agências, por grupo.

8.6. A Nota Global ou Total resulta do somatório da “Nota Parcial A” com a “Nota Parcial B”.

8.7. Cabe ao Gestor do Contrato encaminhar mensalmente à contratada, no fechamento das medições, Quadro Resumo demonstrando, de forma acumulada e mês a mês, o desempenho global da Contratada em relação aos conceitos alcançados pela mesma.

8.8. De posse dessa avaliação, o Gestor do Contrato deve aplicar na medição seguinte as penalidades cabíveis previstas neste procedimento, garantindo a Defesa Prévia à Contratada.

8.9. Cabe ao Gestor do Contrato emitir, mensalmente e quando solicitada, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro Resumo (9.5) e conceituando a Contratada como segue:

- **Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado:** quando a contratada obtiver conceito final acumulado superior a 75% e ausência de penalidades previstas no item 6;
- **Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado:** quando a contratada, apesar de obter conceito final acumulado superior a 75%, já tiver sido penalizada de acordo com o item 6;
- **Conceito Geral Ruim e Desempenho não Recomendado:** quando a contratada, além de obter conceito final acumulado inferior a 75%, já tiver sido penalizada de acordo com o item 6.

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

7 – AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS:

- PARA O SERVIÇO DE RECEPÇÃO E MENSAGEIRO

9.1 Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços.

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços
RECEPÇÃO/MENSAGEIRO

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Cumprimento das Atividades	35%		
Pontualidade	35%		
Qualificação/ Atendimento	30%		
Total	100%		

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	40%		
Atendimento às Ocorrências	60%		
Total	100%		

Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Periodicidade da Supervisão	20%		
Gerenciamento das Atividades Operacionais	25%		
Atendimento às exigências contratuais	25%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	30%		
Total	100%		

NOTA FINAL			
-------------------	--	--	--

Nota: Realizado (3); Parcialmente Realizado (1); Não Realizado (0)	Assinatura do Responsável pela Fiscalização:	Assinatura do Responsável da Contratada:	Assinatura do Gestor do Contrato
--	--	--	----------------------------------

- PARA O SERVIÇO DE PORTARIA

9.1 Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços – PARTE A

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços
PORTARIAAgência Ambiental:



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

Contrato número:	Unidade:	Período:	Data:
Contratada:			
Responsável pela Fiscalização:			
Gestor do Contrato:			

<i>Grupo 1 - Desempenho Profissional</i>	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (FÓRMULA) (c=a x b)
Cumprimento das Atividades	20%		0
Pontualidade	30%		0
Qualificação / Atendimento	30%		0
Uniformes e Identificação	20%		0
TOTAL Grupo 1			0

<i>Grupo 2 - Desempenho das Atividades</i>	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (FÓRMULA) (c=a x b)
Especificação Técnica dos Serviços	35%		0
Atendimento às Ocorrências	25%		0
Cobertura dos Postos (VERIFICAR PRAZO)	20%		0
Periodicidade da Supervisão	20%		0
TOTAL Grupo 2			0

NOTA PARCIAL "A"	0
-------------------------	----------

PARA EFEITO DE GLOSAS NAS FATURAS, FAVOR INFORMAR ABAIXO:
FERIADOS MUNICIPAIS E "PONTES" NO PERÍODO:
POSTOS SEM COBERTURA NO PERÍODO (nº de postos descobertos/datas):

Notas 3 = Realizado 1 = Parcialmente Realizado 0 = Não Realizado	Assinatura do Responsável pela Fiscalização: Assinatura do Responsável da Contratada: Assinatura do Gestor do Contrato:
--	---

Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços PORTARIA (COTINUAÇÃO)
--

Justificativa - itens avaliados com nota 0 (zero) ou 1 (um)		
Justificativa:		
CONTRATO NÚMERO:		Período:
Unidade:		
Nome do Responsável pela Fiscalização:		
Assinatura do Responsável pela Fiscalização:	Assinatura do Responsável da Contratada:	Assinatura do Gestor do Contrato:

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

9.2 Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços – PARTE B

<i>Unidade:</i> (Formulário único preenchido pela área gestora)	<i>Período</i>	<i>Data:</i>	
Grupo 3 – Gerenciamento	Peso (a)	Nota (b)	Subtotal (c=a x b)
Gerenciamento das Atividades Operacionais	20%		
Atendimento às exigências contratuais	30%		
Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	50%		
NOTA PARCIAL B	100 %		

Nota: Realizado (3); Parcialmente Realizado (1); Não Realizado (0)	Assinatura do Responsável da Contratada	Assinatura do Gestor do Contrato
---	---	----------------------------------

9.3 Instruções para o Preenchimento do Formulário de Avaliação de Qualidade dos Serviços e do Formulário de Gerenciamento dos Serviços

Os itens devem ser avaliados segundo os critérios abaixo.

Para cada item que não possa ser avaliado no momento, considerar item NÃO AVALIADO e anexar justificativa.

PARTE A

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Cumprimento das Atividades	Cumprimento das regras definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como: <ul style="list-style-type: none">• Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;• Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres;• Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
Pontualidade	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento integral dos horários e frequência de trabalho;• Característica de assiduidade dos profissionais na frequência ao trabalho
Qualificação/ Atendimento	<ul style="list-style-type: none">• Conduta dos empregados da Contratada com o cliente e



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

	<p>com o público;</p> <ul style="list-style-type: none">• Qualificação e conhecimentos genéricos, compatíveis com a função
Uniformes e Identificação	<ul style="list-style-type: none">• Identificação dos empregados (crachá);• Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente;• Funcionários com aparência asseada e postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Especificação Técnica dos Serviços	Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
Atendimento às Ocorrências	Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e na qualidade desejada, observada a eficácia da ação do prestador de serviço diante da situação. Assegurar que todo empregado que cometa falta disciplinar não será mantido no posto ou quaisquer outras instalações do Contratante.
Cobertura dos Postos	Envio de prestadores para a substituição de funcionários ausentes, dentro dos prazos estipulados e com os mesmos requisitos dos Postos de serviço.
Periodicidade da Supervisão	Execução de supervisão por parte da contratada na periodicidade acordada.



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

PARTE B

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Realizado (3), Parcialmente Realizado (1), Não Realizado (0)
Gerenciamento das Atividades Operacionais	<p>Administração das atividades operacionais:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implantar, de forma adequada, a planificação, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de maneira estruturada, mantendo, durante o horário comercial, suporte para dar atendimento a eventuais ações necessárias à continuidade dos serviços;• Propiciar aos prestadores de serviços as condições necessárias para o perfeito desenvolvimento dos serviços;• Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, encaminhando elementos com funções profissionais devidamente registradas em suas carteiras de trabalho, comprovando o vínculo empregatício com a Contratada (de supervisores, inclusive);• Designar, por escrito, encarregado responsável pelo(s) serviço(s), com a missão de garantir o bom andamento dos trabalhos;• Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus funcionários acidentados ou com mal súbito;• Fazer seguro de seus empregados contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelas prescrições e encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;
Atendimento às exigências contratuais	Atendimento às exigências da Contratante conforme condições estabelecidas no contrato.



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

Salários, Benefícios e Obrigações Trabalhistas	Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da contratada:				
	DOCUMENTOS	INICIO PRESTAÇÃO	ALTERAÇÃO QUADRO EMPREGADOS	COMPROVAÇÃO ANUAL	COMPROVAÇÃO MENSAL
	Lista periódica, atualizada, de funcionários, com datas de demissão, admissão, comunicação de férias.	X	X	X	X
	Contrato trabalho e ASO	X	X		
	Convenção Acordo Sentenças normativas	X		X	
	Registro empregado (livro com numero registro e da CTPS)	X	X		
	Cópia do registro do contrato na CTPS	X	X		
	RAIS	X		X	
	Folha de pagamento (férias, 13 salário, recolhimento previdenciário, salário família, vale transporte, vale refeição, cesta básica, assistência odontológica, seguro de vida)	X			X
	Comprovante de recolhimento - GFIP	X			X
Comprovante de recolhimento para a Previdência Social	X			X	
Em havendo a rescisão de Contrato de Trabalho de um profissional sob este contrato, e substituição por outro, a Contratada se obriga a apresentar, em relação ao empregado cujo contrato se extinguir, os seguintes documentos:					



DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

	<ul style="list-style-type: none">• Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho devidamente homologado quando o trabalhador tiver mais de um ano prestando serviço na CONTRATADA, bem como o comprovante do pagamento das verbas rescisórias;• Carta de demissão, quando for o caso;• Documento de concessão de Aviso Prévio trabalhado ou indenizado;• Recibo de entrega da Comunicação de Dispensa e do Requerimento de Seguro Desemprego;• Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS e da Contribuição Social em que conste o recolhimento do FGTS nos casos em que o trabalhador foi dispensado sem justa causa ou em caso de extinção do contrato por prazo indeterminado;• Cópia do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) comprovando a realização de exame médico demissional.
--	--

9.4 Resultados dos Relatórios das Instalações

Resultados dos Relatórios das Instalações

Contrato: CETESB _____ - Recepção/Mensageiro/Portaria

Contratada:

Período:

<i>Locais de Prestação dos Serviços</i>	<i>Subtotal grupo 1</i>	<i>Subtotal grupo 2</i>	<i>Subtotal do grupo 3</i>	<i>NOTA TOTAL</i>
ABC I e II				
Santana				
Sorocaba				
Sede - Portaria				
Sede - Recepção				
Sede - Mensageiro				
<i>Avaliação Global</i>	<i>MEDIA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>MEDIA</i>	<i>SOMA</i>

9.5 – Quadro Resumo

Quadro Resumo – Ano: _____

Contrato: CETESB _____ - RECEPÇÃO/PORTARIA/MENSAGEIRO

Contratada:

Período:

NOTAS TOTAIS MENSAS E MÉDIA ACUMULADA EM 12 MESES ATÉ O MÊS DE REFERÊNCIA													
Grupo	Mês												Média
Grupo 1													MEDIA
Grupo 2													MEDIA
Grupo 3													MEDIA
Total													MEDIA



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS
SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 30/2018/326

MÉDIAS ACUMULADAS EM 12 MESES ATÉ O MÊS DE REFERÊNCIA													
Grupo	Mês de Referência												
Grupo 1													
Grupo 2													
Grupo 3													
Total	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA	MEDIA