



**MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DO EXÉRCITO
ESTADO-MAIOR DO EXÉRCITO**

ANEXO E – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE LAVANDERIA

1. Objetivo do Serviço

1.1 O objetivo deste anexo é estabelecer as diretrizes, especificações técnicas, quantitativos e condições específicas de execução para a contratação integrada do Serviço de Lavanderia (Higienização de Enxovais e Elementos Têxteis Prediais), bem como os serviços de coleta, lavagem, secagem, calandragem, passar, embalagem a vácuo sob demanda. Esta contratação visa atender às necessidades de infraestrutura física, higiene sanitária, conforto e preservação do patrimônio do Estado-Maior do Exército (EME).

2. Natureza e Regime de Execução

2.1 Natureza Contínua: Este serviço é classificado como de natureza contínua, uma vez que atende às necessidades essenciais e de rotina do órgão, sendo indispensável para assegurar as condições higiênico-sanitárias do EME.

2.2 Regime de Execução sob Demanda: Os serviços serão executados estritamente sob demanda, conforme as necessidades reais apresentadas pelo órgão, sem dedicação exclusiva de mão de obra de forma residente.

3. Relação de Itens para Serviços de Lavanderia

3.1 Conforme pesquisa de preço consolidada e especificações técnicas de mercado, o serviço de lavanderia e higienização têxtil está dimensionado e estimado conforme a tabela abaixo:

Item	Descrição Detalhada dos Itens	Unid.	Qtd. Est.	Valor Unit.	Valor Total
90	Serviço de lavanderia por Kg, que engloba, pesar, lavar, secar, passar, realizar dobradura e empacotar em sacos plásticos a vácuo, individualmente ou em kits, as peças de enxoval de cama (lençol, colcha, manta e fronha) com coleta e entrega no local.	Kg	2.000	R\$ 5,90	R\$ 11.800,00
-	VALOR TOTAL ESTIMADO PARA O GRUPO DE LAVANDERIA	-	-	-	R\$ 11.800,00

4. Descrição da Execução do Serviço

4.1 Os serviços de lavanderia e higienização deverão ser executados de forma a garantir a perfeita assepsia biológica, remoção de sujidades, preservação das fibras têxteis, alinhamento estético e

conformidade técnica nas instalações do EME. Os serviços deste anexo limitam-se à coleta, triagem, pesagem, lavagem química e térmica, secagem, calandragem, dobradura, embalagem a vácuo, desmontagem e reinstalação dos elementos têxteis do órgão.

4.2. Processamento de Enxoval de Cama por Quilograma (Kg)

4.2.1 Condição de Execução: A lavagem de enxovais de cama (lençóis, colchas, mantas e fronhas) será executada mediante solicitação da fiscalização contratual, prevendo recolhimento programado nas dependências do EME.

4.2.2 Procedimento de Execução Técnica:

- I. **Coleta e Pesagem Aferida:** A equipe da contratada recolherá as peças no local indicado, realizando a triagem e pesagem inicial obrigatória em balança digital devidamente calibrada e homologada pelo INMETRO, na presença do representante do EME, registrando o peso bruto exato na Ordem de Serviço.
- II. **Processamento Químico e Térmico:** A lavagem utilizará água potável e saneantes domissanitários registrados na ANVISA (detergentes neutros biodegradáveis, umectantes, alcalinizantes e desinfetantes bactericidas/fungicidas atóxicos), submetendo os tecidos a ciclos térmicos controlados para eliminação de micro-organismos, ácaros e bioaerossóis sem agredir as fibras ou provocarem encolhimento.
- III. **Secagem, Calandragem e Vincagem:** A secagem dar-se-á em tambores industriais termorregulados, seguida de passar e calandragem a quente para lençóis e fronhas, garantindo a perfeita lisura e a vincagem padrão exigida para a apresentação dos enxovais militares.
- IV. **Embalagem Obrigatória a Vácuo:** Após a dobradura padronizada, as peças serão embaladas individualmente ou em kits funcionais dentro de sacos plásticos transparentes de alta densidade e termo-selados a vácuo. Esse procedimento é indispensável para garantir a estanqueidade sanitária, impedindo a contaminação por umidade ou poeira durante o transporte e o armazenamento nos depósitos do EME.

5. Fluxo de Atendimento e Logística de Atendimento

5.1 Para viabilizar a fluidez e a coordenação das demandas internas de lavanderia e higienização têxtil, o fluxo operacional obedecerá às seguintes etapas consecutivas:

- I. **Abertura e Registro do Chamado:** O setor requisitante do EME efetuará a abertura do chamado no canal unificado de atendimento (sistema informatizado ou Help Desk unificado) provido pela contratada.
- II. **Emissão de Ordem de Serviço (OS):** A fiscalização do contrato emitirá uma OS de lavanderia padrão e numerada, especificando a tipologia dos itens, o peso total registrado em balança e o local de devolução.
- III. **Deslocamento e Execução:** A contratada realizará o transporte seguro do lote até a sua unidade de processamento industrial, executando a lavagem, secagem, passar, embalagem a vácuo ou reinstalação técnica do material no EME.
- IV. **Vistoria de Entrega e Encerramento:** O Fiscal do Contrato vistoriará o lote entregue, conferindo a integridade da embalagem a vácuo, a ausência de odores ou manchas e o perfeito funcionamento dos itens reinstalados. Se conforme, a fiscalização atestará e assinará a OS, encerrando formalmente o chamado para fins de rastreabilidade.

6. Prazos, Disponibilidade e Nível de Serviço (SLA)

6.1 A execução de todos os chamados de lavanderia e higienização estará sob constante avaliação por meio de Acordos de Nível de Serviço (SLA), avaliados mensalmente. Os tempos de resposta e conclusão técnica de chamados seguirão as seguintes diretrizes:

6.1.1 Disponibilidade da Central: O canal unificado de chamados (sistema ou Help Desk) deve operar em regime de disponibilidade em dias úteis durante o horário comercial regular.

6.2 Caracterização do Atendimento

- I. **Atendimento de urgência:** serviço decorrente de ocorrência que possa comprometer a higiene sanitária, a saúde de militares e servidores civis, demandando recolhimento e processamento prioritário pela Contratada.
- II. **Atendimento Ordinário:** aquele destinado às rotinas programadas de lavagem de enxovais de cama ou higienização periódica de cortinas, persianas e tapetes das dependências do órgão, podendo ser agendado de acordo com a conveniência da Contratante.

Natureza do Chamado	Prazo para Início do Atendimento	Prazo para apresentação da cotação	Prazo para iniciar o serviço	Critério de Cumprimento
Urgente	Até 24 horas úteis	48 horas úteis	05 dias úteis	O efetivo início dos trabalhos (coleta e recolhimento físico do lote no local)
Ordinário	Até 03 dias úteis	Em até 05 dias úteis	10 dias úteis	O efetivo início dos trabalhos (coleta e recolhimento físico do lote no local)

6.3 A classificação da ocorrência como urgente ou ordinária será realizada pela Contratante, considerando a natureza da necessidade e o impacto sobre as instalações.

6.4 Os prazos estabelecidos neste Acordo de Nível de Serviço (SLA) serão contados a partir do registro do chamado no canal oficial de atendimento da Contratada.

6.5 Os prazos de devolução dos lotes poderão ser ajustados pelo Fiscal do Contrato quando houver volume extraordinário de peças ou necessidade de tratamentos químicos especiais contra manchas severas, mediante justificativa prévia aceita pela fiscalização.

7. Garantia dos Serviços

7.1 Garantia Técnica Integral: A contratada responsabiliza-se solidariamente e de forma integral por qualquer defeito no processamento, manchas não removidas decorrentes de lavagem inadequada, odores residuais, encolhimento excessivo, rasgos ou danos provocados às peças durante o transporte e lavagem, devendo refazer o serviço de higienização ou indenizar o bem danificado sem qualquer custo financeiro adicional ao EME.

7.2 Prazo de Garantia: Em estrita observância ao Art. 26, inciso II, da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), o prazo de garantia legal para todos os serviços de lavanderia executados será de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de entrega, recebimento e ateste contido na Ordem de Serviço (OS) correspondente.

8. Material, Mão de Obra e Responsabilidades

8.1 A adequada definição das responsabilidades da Contratada e da Contratante é indispensável para assegurar a qualidade e a segurança na execução dos serviços de lavanderia previstos neste documento:

8.1.1 Mão de Obra Qualificada da Contratada: A Contratada deverá disponibilizar equipe devidamente capacitada para o manuseio, triagem, pesagem, transporte, lavagem e entrega, garantindo o uso de uniforme, identificação e EPIs adequados (luvas, máscaras e aventais para manipulação de produtos químicos).

8.1.2 Materiais e Insumos de Pequeno Vulto (Por Conta da Contratada): Caberá à Contratada fornecer, sem ônus adicional para a Contratante, todos os materiais de consumo, insumos operacionais, veículos de transporte, balanças digitais calibradas, sacos plásticos de alta densidade, maquinário de selagem a vácuo, detergentes, amaciantes, alvejantes atóxicos e produtos bactericidas/fungicidas registrados na ANVISA, os quais deverão estar compreendidos no valor do serviço por Kg.

8.1.3 Serviços por Kg e Elementos Específicos: O faturamento será realizado por demanda, com base na quantidade exata de quilogramas (Kg) efetivamente pesada e atestada na Ordem de Serviço para o enxoval de cama, ou conforme a medição autorizada para os elementos têxteis prediais (cortinas, persianas e tapetes).

8.1.4 A Contratada será responsável pelo transporte seguro das peças entre as dependências do EME e a sua usina de lavagem industrial, garantindo veículos fechados e limpos para impedir a contaminação do enxoval higienizado durante o trajeto.

8.1.5 Eventuais peças danificadas, extraviadas ou rasgadas sob responsabilidade da Contratada deverão ser reparadas ou indenizadas por valor equivalente de mercado, sem prejuízo das sanções contratuais cabíveis.

9. Especificações Técnicas e Normas Aplicáveis

9.1 Todos os serviços de lavanderia e produtos saneantes empregados deverão seguir rigorosamente a legislação brasileira, os regulamentos sanitários e ambientais vigentes, destacando-se de forma obrigatória as seguintes referências:

- I. **Regulamentos da ANVISA:** Uso exclusivo de produtos saneantes domissanitários registrados no Ministério da Saúde/ANVISA com ação bactericida e sanitizante comprovada para desinfecção de tecidos.
- II. **Resolução CONAMA nº 430/2011 (Lançamento de Efluentes):** A usina de lavagem industrial da contratada deverá possuir sistema adequado de tratamento de efluentes líquidos para neutralização de cargas químicas e sabões antes do descarte na rede pública. O licitante deverá apresentar o Cadastro Técnico Federal (CTF/APP) do IBAMA em nome da lavanderia industrial referente às atividades de controle ambiental.
- III. **Diretrizes de Sustentabilidade Ambiental:** Abertura de processos sustentáveis com uso racional de água, programas de reuso hídrico e eficiência energética no maquinário de secagem e calandragem.
- IV. **Preservação das Fibras Têxteis:** Garantia de manutenção das características originais de cor, textura, elastano e caimento dos tecidos, sendo vedado o uso de alvejantes clorados agressivos que provoquem amarelamento ou fragilização das tramas.

10. Recebimento Provisório e Definitivo do Serviço

10.1 O recebimento dos serviços de lavanderia executados e entregues no âmbito deste Anexo observará os procedimentos, prazos e condições estabelecidos no Termo de Referência principal, aplicando-se, de forma complementar, os critérios técnicos específicos estabelecidos neste item.

10.2. Recebimento Provisório:

10.2.1 O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato imediatamente no ato da entrega ou reinstalação física das peças no EME, mediante conferência da Ordem de Serviço (OS) com o peso registrado e quantidade de pacotes selados.

10.2.2 A assinatura de recebimento na OS no ato da entrega possui caráter de simples conferência quantitativa e física, não implicando aceitação definitiva do serviço.

10.3. Recebimento Definitivo:

10.3.1 O recebimento definitivo observará o prazo de 05 (cinco) dias, contado do recebimento provisório, após a verificação detalhada da qualidade do processamento e da integridade do enxoval/elementos têxteis.

10.3.2 A verificação da conformidade técnica será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, inspecionando:

- I. A perfeita estanqueidade da selagem a vácuo dos sacos plásticos contendo os enxovais;
- II. A ausência total de odores residuais de mofo, umidade ou produtos químicos agressivos;
- III. A remoção efetiva de sujidades e manchas sem alteração de cor ou encolhimento das peças;
- IV. A qualidade da passagem, calandragem e dobras padronizadas do enxoval militar;
- V. O perfeito prumo, caimento, alinhamento e funcionamento mecânico das cortinas e persianas verticais reinstaladas;
- VI. A compatibilidade exata entre o peso em Kg aferido na coleta e a fatura apresentada; e
- VII. A observância dos prazos de atendimento e entrega estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

10.3.3 Lotes de enxoval ou elementos têxteis entregues em desacordo com os padrões sanitários e de qualidade deverão ser reprocessados ou re-lavados pela Contratada às suas expensas, no prazo determinado pela fiscalização.

10.3.4 O recebimento definitivo formaliza a aceitação do lote e autoriza o faturamento do serviço de lavanderia.

Brasília, outubro de 2026

Documento assinado digitalmente
 **PATRICK SOARES BARBOSA**
Data: 08/10/2026 16:37:04-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

PATRICK SOARES BARBOSA
Integrante Técnico