



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

**ANEXO I – CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO DE CHAVEIRO E
MANUTENÇÃO DE FECHADURAS**

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 Chaveiro e Manutenção de Fechaduras, bem como os serviços de confecção de cópias de chaves (simples e tetra), troca de segredos, reparo, substituição e abertura de emergência de fechaduras em portas, armários, gavetas, estantes, escaninhos, arquivos, cofres e móveis em geral sob demanda. Esta contratação visa atender às necessidades de infraestrutura física, segurança patrimonial, controle de acesso e preservação dos bens 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 a segurança física dos ambientes, o controle de acesso às dependências do EME e a integridade de documentos e materiais sigilosos ou controlados.

2.2 Regime de Execução sob Demanda: Os serviços serão executados estritamente sob demanda (empreitada por preço unitário), conforme as necessidades reais apresentadas pelo órgão, em caráter ordinário ou emergencial, sem dedicação exclusiva de mão de obra de forma residente.

3. Relação de Itens para Serviços de Chaveiro e Manutenção de Fechaduras

3.1 Conforme pesquisa de preço consolidada e especificações técnicas de mercado, os serviços de chaveiro e manutenção de fechaduras estão dimensionados e estimados conforme a tabela abaixo:

Item	Descrição Detalhada dos Itens	Unid.	Qtd. Est.	Valor Unit.	Valor Total
112	Serviço de confecção de cópias de chaves simples, incluindo o fornecimento de virgens de primeira qualidade em latão ou liga metálica de alta resistência, corte mecânico de precisão, esmerilhamento de rebarbas e testes operacionais de encaixe no cilindro.	UN	30	R\$ 28,27	R\$ 848,10
113	Serviço de confecção de cópias de chaves tetra, incluindo o fornecimento do segredo em perfil	UN	3	R\$ 35,00	R\$ 105,00

	cruzado de segurança de alta precisão, fresagem de quatro faces, acabamento sem rebarbas e verificação funcional direta.				
114	Serviço de troca de segredos de fechaduras em geral (portas, móveis e divisórias), incluindo a desmontagem do cilindro, alteração/rearranjo dos pinos e contrapinos internos de latão, montagem mecânica e fornecimento de duas chaves novas do novo segredo.	UN	30	R\$ 40,00	R\$ 1.200,00
115	Serviço de abertura de fechaduras de armários, gavetas de mesas, estantes, escaninhos, portas, arquivos e móveis em geral, executado por técnicas não destrutivas (uso de gazua e ferramentas de precisão) ou substituição do miolo/lingueta quando tecnicamente inevitável.	UN	280	R\$ 87,22	R\$ 24.421,60
-	VALOR TOTAL ESTIMADO PARA O GRUPO DE CHAVEIRO E FECHADURAS	-	-	-	R\$ 26.574,70

4. Descrição da Execução do Serviço

4.1 Os serviços de chaveiro e manutenção de fechaduras deverão ser executados de forma a garantir a perfeita funcionalidade dos sistemas de travamento, o nivelamento de linguetas, a segurança do perímetro e a integridade de portas, caixilhos, portões e móveis do EME. Os serviços deste anexo limitam-se à confecção de chaves, troca de segredos, aberturas técnicas, reparos e substituição de fechaduras mecânicas e seus componentes correlatos.

4.2. Confecção de Cópias de Chaves e Troca de Segredos

4.2.1 Condição de Execução: A confecção de chaves (simples e tetra) e a alteração de segredos serão executadas mediante autorização formal da fiscalização contratual, prevendo o fornecimento de chaves virgens de primeira qualidade, isentas de dobras, fissuras ou falhas de fundição.

4.2.2 Procedimento de Execução Técnica:

- I. **Cópia de Chaves:** A cópia de chaves simples ou tetra deverá ser realizada por meio de máquina copiadora de chaves calibrada, garantindo a reprodução exata dos dentes, baixos e relevos da chave matriz original. Após a usinagem, a chave deverá receber acabamento e esmerilhamento manual de rebarbas para evitar emperramentos ou danos aos pinos do cilindro.
- II. **Troca de Segredos:** Na troca de segredo, a contratada desmontará o tambor ou miolo da fechadura, substituindo ou reordenando os pinos internos de segredo e reajustando a mola de retenção. O serviço somente será considerado concluído após a entrega e o teste de funcionamento suave das novas chaves fornecidas.

4.3. Aberturas Técnicas e Reparos em Fechaduras e Móveis

4.3.1 Condição de Execução: A abertura de portas, armários, gavetas, escaninhos, arquivos e cofres somente poderá ser realizada mediante autorização expressa de servidor ou militar formalmente designado pela Administração do EME.

4.3.2 Procedimento de Execução Técnica:

- I. **Técnicas Não Destrutivas:** A contratada deverá utilizar prioritariamente técnicas de abertura não destrutivas (como o uso de gazuas de precisão, descodificadores manuais e alavancagens controladas), preservando integralmente a madeira, a lataria, os painéis de MDF, a folha de porta e a estrutura do móvel.
- II. **Substituição do Miolo/Cilindro:** Sendo estritamente inevitável a perfuração do cilindro (em caso de travamento mecânico irreversível por quebra de mola interna), a intervenção deve ser precedida de comunicação e autorização do fiscal. A contratada deverá efetuar a substituição imediata do miolo avariado por um componente novo equivalente e compatível, deixando o móvel ou porta totalmente operacional, limpo e reconfigurado.

5. Fluxo de Atendimento e Logística de Atendimento

5.1 Para viabilizar a fluidez e a coordenação das demandas internas de serviços de chaveiro e fechaduras, 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. **Vistoria e Medição Técnica (Visita Preliminar):** A contratada mobilizará o profissional chaveiro volante para vistoria técnica in loco no prazo acordado, avaliando a tipologia da fechadura, perfil do cilindro, modelo da chave ou grau de travamento do dispositivo.
- III. **Cotação e Autorização de Peças:** Caso o reparo exija substituição de componentes ou fornecimento de fechaduras/cilindros completos, a contratada apresentará a estimativa quantificando os itens exatos conforme a planilha do contrato. O serviço só poderá ser iniciado após autorização formal por escrito do Fiscal do Contrato.
- IV. **Emissão de Ordem de Serviço (OS):** A fiscalização do contrato emitirá uma OS de chaveiro padrão e numerada, especificando o local exato do serviço, o bem atendido e o escopo detalhado do trabalho autorizados.
- V. **Deslocamento e Execução:** A equipe retornará munida das máquinas de cópia, virgens, ferramentas de precisão e componentes novos, realizando a confecção, abertura, troca de segredo ou reparo técnico no local.
- VI. **Vistoria de Entrega e Encerramento:** O técnico realizará testes de abertura e trancamento diante do responsável pela sala, colhendo o ateste e assinatura na OS, encerrando formalmente o chamado para fins de rastreabilidade e governança.

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

6.1 A execução de todos os chamados de chaveiro estará sob constante avaliação por meio de Acordos de Nível de Serviço (SLA), avaliados mensalmente. Os tempos de resposta e início das intervenções técnicas seguirão as diretrizes abaixo:

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 (das 9h às 17h), aceitando acionamentos emergenciais fora do expediente mediante autorização prévia da Administração.

6.1.2 Nota Emergencial: Nos casos classificados pela Administração como emergenciais (tais como travamento de portas com pessoas retidas, perda de chaves em ambientes de alta segurança/datacenter ou cofres), o atendimento inicial do chaveiro deverá ocorrer no prazo máximo de 2 (duas) horas após a notificação formal. Para portas com fechaduras eletrônicas ou cofres em regime corretivo, o tempo de resposta técnica será de até 4 (quatro) horas.

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 (presença e execução do profissional no local)
Ordinário	Até 03 dias úteis	Em até 05 dias úteis	10 dias úteis	O efetivo início dos trabalhos (presença e execução do profissional no local)

7. Garantia dos Serviços

7.1 Garantia Técnica Integral: A contratada responsabiliza-se solidariamente e de forma integral por qualquer defeito de confecção em chaves, travamento mecânico por montagem inadequada de cilindros ou desalinhamento de fechaduras, devendo refazer o serviço ou refazer a chave sem qualquer custo financeiro adicional ao EME.

7.2 Prazo de Garantia: Em conformidade com as especificações do serviço e 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 e contratual para todos os serviços prestados e peças/chaves fornecidas será de 06 (seis) meses, contados a partir da data de assinatura e ateste definitivo de conclusão 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 das intervenções técnicas de chaveiro:

8.1.1 Mão de Obra Qualificada da Contratada: A Contratada deverá disponibilizar profissionais chaveiros devidamente habilitados, experientes e cadastrados, portando crachá de identificação funcional e equipados com todos os EPIs de segurança exigidos pelas Normas Regulamentadoras (NR-01 e NR-06).

8.1.2 Materiais e Insumos de Pequeno Vulto (Por Conta da Contratada): Caberá à Contratada fornecer, sem ônus adicional para a Contratante, todas as ferramentas técnicas de chaveiro (gazuas, viradores, máquinas de corte, esmeris, limas, paquímetros, chaves de fenda, lubrificantes em grafite em pó ou spray desengripante) e insumos operacionais necessários à perfeita execução dos serviços.

8.1.3 Peças de Reposição e Serviços Medidos na Planilha: Os serviços de confecção de chaves (simples e tetra), troca de segredos, aberturas de móveis e fornecimento de fechaduras ou cilindros novos estão descritos na Planilha de Relação de Itens (Item 3 deste Anexo) e serão faturados por demanda física efetivamente executada e atestada via OS.

8.1.4 Sigilo e Segurança Institucional: Em razão do acesso a dependências reservadas, cofres e arquivos com documentação restrita, a Contratada e seus empregados deverão manter estrito sigilo

profissional sobre os sistemas de travamento, combinações de segredos e locais atendidos no EME, sob pena de responsabilização civil, administrativa e penal.

9. Especificações Técnicas e Normas Aplicáveis

9.1 Todos os serviços executados, materiais aplicados e chaves fornecidas deverão seguir rigorosamente a legislação brasileira, os regulamentos técnicos e as normas da ABNT em vigor, destacando-se:

- I. **Preservação Patrimonial:** Uso exclusivo de ferramentas e técnicas adequadas para não danificar portas, marcos, caixilhos, vidros, cofres e móveis durante o atendimento.
- II. **Normas de Segurança do Trabalho (NR-01 e NR-06):** Uso obrigatório de EPIs (óculos de proteção durante corte de chaves, luvas e calçados fechados).
- III. **Autorização Formal do Servidor Designado:** Nenhum serviço de abertura de porta, cofre ou móvel trancado será iniciado sem a presença física e autorização por escrito de servidor ou militar formalmente designado pelo EME.

10. Recebimento Provisório e Definitivo do Serviço

10.1 O recebimento dos serviços executados e dos materiais de reposição fornecidos no âmbito deste Anexo observará os procedimentos estabelecidos no Termo de Referência principal, ocorrendo em duas etapas distintas:

10.2. Recebimento Provisório:

10.2.1 Realizado pelo Fiscal Técnico do Contrato no prazo de até 05 (cinco) dias após a conclusão física de cada chamado, mediante a entrega da Ordem de Serviço (OS) devidamente preenchida e assinada pelo chaveiro e pelo militar/servidor responsável pela seção atendida.

10.3. Recebimento Definitivo:

10.3.1 O recebimento definitivo observará o prazo de 05 (cinco) dias, contado do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, funcionalidade e segurança dos serviços prestados.

10.3.2 Serão considerados critérios mínimos de aceitação técnica:

- I. perfeito e suave funcionamento do conjunto de fechadura e cilindro (chaves girando sem trancos, travamentos ou folgas excessivas);
- II. A entrega da quantidade exata de cópias de chaves confeccionadas e testadas in loco;
- III. A inexistência de quaisquer danos, riscos, furos indevidos ou quebras em portas, caixilhos, portões ou móveis decorrentes da intervenção;
- IV. A completa remoção de limalhas, rebarbas e resíduos gerados durante o corte de chaves e reparo de fechaduras, com a entrega do local perfeitamente limpo; e
- V. A estrita observância dos prazos de atendimento e conclusão fixados no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

Brasília, outubro de 2026

Documento assinado digitalmente
 JOSE DO NASCIMENTO GILO JUNIOR
Data: 05/10/2026 16:02:52-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

JOSE DO NASCIMENTO GILÓ JUNIOR
Integrante Técnico