

Termo de Referência 14/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
14/2026	990168-ESP-GABINETE DO SECRETARIO SEC.CULT.ECON.CRIA	CAROLINA ARAUJO PEREIRA	20/08/2026 19:16 (v 0.18)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	9/2026	010.00003783/2026-93

1. TR - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº 010.00003783/2026-93)

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de Gestão Integrada de Facilities – Administração Predial, compreendendo prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial, prestação de serviços de recepção, locação de máquinas de bebidas quentes, copeiragem e serviço de gerenciamento e liderança operacional de facilities, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, quando aplicável, e fornecimento de uniformes, equipamentos, materiais, insumos, sistemas, ferramentas de gestão e demais recursos operacionais necessários à execução dos serviços, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, de acordo com as subdivisões na forma de itens que compõem este instrumento.

OBJETO	SERVIÇO	CATSER/ CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA(*)	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR MENSAL ESTIMADO	VALOR TOTAL ESTIMADO — 30 MESES
	Serviço de Limpeza, Asseio e Conservação Predial	24023	m²/mês	9.309,35	R\$ 79.717,53	R\$ 2.391.525,90

Prestação contínua de serviços de Gestão Integrada de Facilities – Administração Predial, compreendendo Serviço de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, Serviço de Recepção, locação de máquinas de bebidas quentes, copeiragem e gerenciamento /liderança operacional de facilities.	Serviço de Recepção	8729	Posto	03	R\$ 24.791,10	R\$ 743.733,00
	Serviço de Locação de Máquinas de Bebidas Quentes	20648	Unidade	03	R\$ 32.623,83	R\$ 978.714,77
	Serviço de Copeiragem	14397	Posto	03	R\$ 38.222,68	R\$ 1.146.680,77
	Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de Facilities	25623	Posto	02	R\$ 36.468,62	R\$ 1.094.058,50
	TOTAL				R\$ 211.823,77	R\$ 6.354.712,96

* As unidades de medida indicadas no quadro acima correspondem às unidades cadastrais vinculadas aos respectivos códigos CATSER/CATMAT no sistema de compras governamentais, não afastando a aplicação dos critérios específicos de dimensionamento, execução, medição e pagamento previstos neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA e nos anexos técnicos próprios de cada serviço.

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema compras.gov.br e as disposições deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA, prevalecem as disposições deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

1.1.2. Este TR – TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado em conformidade com o Decreto Estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto Estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

1.1.4. As especificações técnicas dos serviços que compõem a presente contratação encontram-se detalhadas nos anexos deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, elaborado nos termos do Decreto Estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de **30 (trinta) meses, contados da data da ordem de início dos serviços**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço é enquadrado como serviço contínuo, tendo em vista que o ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR demonstra de forma aprofundada que a natureza dos objetos que se pretende contratar é indispensável ao regular funcionamento da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, destinando-se ao suporte permanente das atividades administrativas, operacionais e de infraestrutura necessária ao desempenho das competências institucionais da Pasta.

1.4. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à vigência da contratação.

SUBCONTRATAÇÃO

1.5. A Contratada não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

PESSOAS JURÍDICAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

1.6. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, nos termos do artigo 15 da Lei Federal nº 14.133/2021, conforme motivação constante da fase preparatória da contratação.

1.6.1. A vedação fundamenta-se na natureza comum e padronizável dos serviços, na existência de mercado fornecedor capaz de executar integralmente o objeto e na ausência de necessidade técnica, operacional ou econômico-financeira de conjugação de capacidades empresariais

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, apêndice deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto Estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta detalhado em tópico do ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, apêndice deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, apêndice deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

4.1.1. A Contratada deverá observar, na execução dos serviços, as diretrizes, parâmetros e especificações técnicas constantes dos cadernos do **CADTERC – CADERNO TÉCNICO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, quando aplicáveis aos serviços contratados, especialmente quanto ao uso racional de água e energia elétrica, redução da geração de resíduos, adequada destinação de materiais, utilização de produtos compatíveis com as normas sanitárias e ambientais vigentes e adoção de boas práticas de sustentabilidade.

4.1.2. A Contratada deverá disponibilizar mão de obra qualificada, treinada, devidamente uniformizada e equipada com os EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPIs e, quando aplicável,

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO COLETIVA – EPCs necessários à adequada execução dos serviços, observadas as normas de segurança e medicina do trabalho, as normas coletivas das categorias profissionais envolvidas e as disposições específicas constantes dos anexos técnicos.

4.1.3. A Contratada deverá fornecer, quando expressamente previsto neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA e nos anexos técnicos específicos, os materiais, saneantes domissanitários, equipamentos, ferramentas, utensílios, uniformes, sistemas informatizados e demais recursos operacionais necessários à execução dos serviços, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, observados os referenciais técnicos aplicáveis.

4.1.4. Os materiais, produtos e equipamentos utilizados na execução dos serviços deverão observar as normas legais, sanitárias, ambientais e técnicas aplicáveis, especialmente aquelas expedidas pela ANVISA, ABNT, órgãos ambientais competentes e demais autoridades reguladoras, quando cabível.

4.1.5. A execução dos serviços deverá observar as normas internas da Contratante, especialmente aquelas relacionadas ao controle de acesso, segurança institucional, circulação de pessoas, proteção de dados, preservação patrimonial, conduta nas dependências administrativas e uso adequado dos espaços públicos.

4.1.6. A Contratada deverá adotar medidas destinadas à redução de desperdícios, racionalização do consumo de recursos, correta segregação e destinação de resíduos, bem como à utilização adequada dos materiais e equipamentos empregados na execução contratual.

INDICAÇÃO DE MARCAS OU MODELOS

4.2. Na presente contratação não será admitida, como regra, a indicação de marcas ou modelos específicos, devendo as especificações técnicas privilegiar características objetivas de desempenho, qualidade, funcionalidade, segurança, durabilidade, eficiência e adequação ao uso pretendido.

4.2.1. Eventual referência a marca, modelo, padrão ou característica técnica constante dos anexos específicos deverá ser compreendida como parâmetro de qualidade ou referência técnica, admitida a apresentação de produto equivalente, similar ou de qualidade superior, desde que demonstrada sua compatibilidade com as exigências estabelecidas pela Administração.

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/2021, no percentual e nas condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.4. No prazo de convocação para formalização da contratação, e anteriormente à celebração da contratação, o fornecedor deverá prestar garantia, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada mediante depósito bancário em favor da Contratante no Banco do Brasil, em conta que contemple a correção monetária do valor depositado;

II - Caução em títulos da dívida pública. Serão admitidos apenas títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente;

III - Fiança bancária. Feita a opção pela fiança bancária, no instrumento deverá constar a renúncia expressa do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil. Será admitida fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

IV - Seguro-garantia. A apólice de seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria. Caso tal cobertura não conste expressamente da apólice, o fornecedor vencedor poderá apresentar declaração firmada pela seguradora emitente afirmando que o seguro-garantia apresentado é suficiente para a cobertura de todos os eventos indicados em conformidade com a subdivisão posterior, observada a legislação que rege a matéria;

V - Título de capitalização. Serão admitidos apenas títulos de capitalização conforme a modalidade instrumento de garantia custeados por pagamento único, com resgate pelo valor total, emitidos com observância da legislação que rege a matéria.

4.5. A não prestação da garantia equivale à recusa injustificada de formalização da contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida e sujeitando o fornecedor vencedor às sanções previstas nas normas pertinentes.

4.6. O contrato estabelece a disciplina que será aplicada em relação à garantia da contratação.

VISTORIA

4.7. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, em horário a ser informado pela Contratante, e mediante prévio agendamento.

4.8. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.9. Para a vistoria, o representante legal do fornecedor ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pelo fornecedor comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.10. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal de seu representante legal de que conhece o local e as condições da realização do objeto, ou declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.11. O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será realizado o objeto da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: a contar da data da ordem de início dos serviços.

5.1.2. A descrição detalhada dos métodos de execução, rotinas, procedimentos, frequência, periodicidade e demais especificações técnicas encontra-se nos respectivos anexos deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA, observadas as particularidades de cada serviço integrante da contratação.

LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.2. Os serviços serão executados nos locais indicados pela Contratante, observadas as especificidades de cada serviço, a demanda operacional e as disposições constantes dos respectivos anexos técnicos.

5.2.1. Os serviços objeto desta contratação serão prestados na sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP.

5.2.2 Os dias e horários de prestação dos serviços, as jornadas de trabalho, as rotinas de execução, os materiais, equipamentos, insumos e demais condições e especificações técnicas necessárias à adequada execução dos serviços e à elaboração da proposta encontram-se detalhados nos respectivos anexos técnicos deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

5.2.3. Tratando-se dos serviços prestados na sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, eventual alteração do endereço da sede da Pasta, desde que não implique modificação do objeto contratado, poderá ser formalizada por meio de apostilamento, observadas as condições contratuais e legais aplicáveis.

PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.3. Os procedimentos de transição e finalização do contrato deverão observar as disposições deste Termo de Referência, dos anexos técnicos específicos e do **PLANO DE TRANSIÇÃO OPERACIONAL E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS**, o qual compõe os autos do processo administrativo da licitação, com a finalidade de assegurar a continuidade dos serviços, a adequada mobilização da Contratada, a transferência organizada das informações operacionais bem como mitigar riscos de descontinuidade da prestação dos serviços.

5.3.1. A transição contratual compreenderá, no mínimo, as seguintes etapas:

- a) realização de reunião inicial de alinhamento entre Contratante e Contratada;
- b) apresentação, pela Contratada, de cronograma de mobilização dos serviços;
- c) indicação formal do preposto e das equipes responsáveis pela execução contratual;
- d) disponibilização dos uniformes, EPIs, equipamentos, materiais, sistemas e demais recursos operacionais exigidos neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA e nos anexos técnicos;
- e) levantamento e validação das informações necessárias ao início da execução dos serviços;
- f) acompanhamento intensificado da implantação dos serviços pela fiscalização contratual.

5.3.2. Por ocasião da finalização contratual, a Contratada deverá colaborar com a Contratante para a adequada continuidade dos serviços, prestando as informações necessárias, apresentando relatórios, registros operacionais e pendências eventualmente existentes, sem prejuízo da obrigação de manter a execução regular dos serviços até o efetivo encerramento do contrato.

5.3.3. A transição e a finalização contratual não afastam a responsabilidade da Contratada pelo cumprimento integral das obrigações assumidas até o término da vigência contratual ou até a efetiva substituição operacional, conforme orientações da Contratante e da fiscalização.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre a Contratante e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. A Contratante poderá convocar representante da Contratada para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a celebração da contratação, a Contratante poderá convocar o representante da Contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações sobre as obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da Contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

PREPOSTO

6.6. A Contratada designará formalmente o seu preposto, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.7. A Contratada deverá manter o preposto à disposição da Contratante, devendo este dirigir-se à sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS sempre que requisitado.

6.8. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da Contratada, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO

6.9. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelo(s) respectivo(s) substituto(s) (Lei Federal nº 14.133/2021, art. 117, caput).

Fiscalização Técnica

6.10. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 17).

6.11. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei Federal nº 14.133/2021, art. 117, § 1º, e Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 17, II).

- 6.12. O fiscal técnico realizará, em conformidade com cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovará a planilha de medição emitida pela Contratada (Decreto Estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, III).
- 6.13. O fiscal técnico adotará medidas preventivas de controle de contratos, manifestando-se quanto à necessidade de suspensão da execução do objeto (Decreto Estadual nº 68.220, de 2023, art. 17, IV).
- 6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao Gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Lei Federal nº 14.133/2021, artigo 117, § 2º).
- 6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 17, II).
- 6.16. A fiscalização técnica do contrato deverá avaliar constantemente a execução dos serviços por meio do IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, ou documento equivalente que tenha por natureza aferir a qualidade da prestação dos serviços.
- 6.17. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.18. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 6.19. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 6.20. A Contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- 6.21. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores que sejam previstos na documentação que compõe a contratação, devem ser aplicadas sanções à Contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.
- 6.22. É vedada a atribuição à Contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.
- 6.23. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 6.24. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 17, parágrafo único).
- 6.25. A conformidade do material, técnica ou equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada

destes, de acordo com o estabelecido neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso (art. 47, § 2º, Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05, de 2017, c/c a Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, e o artigo 1º, VII, do Decreto Estadual nº 67.608, de 2023).

6.26. A fiscalização de que trata este item 6 não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante.

6.27. As disposições previstas neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA quanto à fiscalização técnica não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do contrato.

FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 18, II e III).

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao Gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 18, IV).

6.31. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações em relação aos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração), no caso de Contratada que mantém vínculos regidos pela CONSOLIDAÇÃO DAS LEIS DO TRABALHO (CLT):

6.32.1 No 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços, a Contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

6.32.1.1. Relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, número da inscrição no CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.32.1.2. CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela Contratada;

6.32.1.3. Exames médicos admissionais dos empregados da Contratada que prestarão os serviços;

6.32.1.4. Cópia de Acordo Coletivo, Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa vigentes, e, ao longo da vigência da contratação, do(s) instrumento(s) que o suceda(m); e

6.32.1.5. comprovação de capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei Federal nº 6.019/1974;

6.32.2. Até o dia 30 (trinta) do mês seguinte ao da prestação dos serviços (ou último dia do mês seguinte ao da prestação dos serviços, se não houver equivalente), a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato os seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) ou em outros meios eletrônicos hábeis de informações:

6.32.2.1. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;

6.32.2.2. Certidões que comprovem regularidade fiscal perante as Fazendas Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede da Contratada que tenham sido exigidas para fins de habilitação neste instrumento;

6.32.2.3. Certidão de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (CRF – FGTS); e

6.32.2.4. Certidão Negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos Trabalhistas;

6.32.3 Quando solicitado pela Contratante e no prazo fixado, a Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação os documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas e com o FUNDO DE GARANTIA DO TEMPO DE SERVIÇO (FGTS) em relação a qualquer dos empregados diretamente envolvidos na execução da contratação, em especial quanto aos seguintes documentos, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços (art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021):

6.32.3.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS do empregado;

6.32.3.2. Cópia da folha de pagamento analítica, em que conste como tomadora a Contratante;

6.32.3.3. Cópia dos contracheques dos empregados ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.32.3.4. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros) e de cumprimento de outras exigências a que estiver obrigado por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho; e

6.32.3.5. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato;

6.32.4. A Contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização da contratação cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção do contrato, até 10 (dez) dias após o último mês de prestação dos serviços:

6.32.4.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados que realizaram o serviço, nos termos da legislação em vigor, ou documentação que comprove que os empregados serão realocados em outra atividade da Contratada sem extinção de seus contratos de trabalho;

6.32.4.2. Documentação relativa à concessão de Aviso Prévio Trabalhado ou Indenizado, e ao pagamento de verbas rescisórias que forem devidas, referentes às rescisões contratuais, de forma a comprovar a quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados;

6.32.4.3. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.32.4.4. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado; e

6.32.4.5. Exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.33. Nas hipóteses de exigência de comprovações de que tratam as subdivisões anteriores, a não apresentação dos documentos solicitados pela fiscalização contratual no prazo por ela fixado acarretará a aplicação de multa à Contratada, conforme previsto no instrumento da contratação (art. 50 da Lei Federal nº 14.133/2021).

6.34. Sempre que houver admissão de novo empregado pela Contratada, os documentos correspondentes aos exigidos no 1º (primeiro) mês da prestação dos serviços conforme esta seção deverá ser apresentada em relação a cada novo empregado. O desligamento de empregados no curso do contrato administrativo deve ser devidamente comunicado à Contratante, com a apresentação pela Contratada de toda a documentação pertinente ao empregado dispensado, à semelhança do que se exige quando do encerramento do contrato administrativo.

6.35. A Contratante deverá analisar a documentação exigida por ocasião da extinção da contratação conforme esta seção no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.36. A cada período de 12 (doze) meses de vigência do contrato de trabalho, a Contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a tentativa de sua obtenção, relativamente aos empregados alocados em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados, observando-se as seguintes disposições:

6.36.1. O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT;

6.36.2. Para fins de comprovação da tentativa a que se refere a subdivisão anterior, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros;

6.36.3. Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas na subdivisão anterior.

6.37. No caso de entidades diversas, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.38. Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.39. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, a Contratante oficiará à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.40. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, a Contratante oficiará ao Ministério do Trabalho e Emprego.

6.41. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das

contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, ou a não manutenção das condições de habilitação pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento da contratação e na legislação vigente, podendo culminar em extinção contratual, por ato unilateral e escrito da Contratante, com base nos arts. 50 e 121 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.41.1. A Contratante adotará as medidas cabíveis para assegurar o cumprimento das obrigações trabalhistas e demais obrigações contratuais pela Contratada sempre que identificar descumprimento, inclusive quando for cientificado dessa circunstância por meio do recebimento de notificação formal enviada por trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou outro meio idôneo.

6.42. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a Contratante comunicará o fato à Contratada e reterá o pagamento da fatura mensal, até que a situação seja regularizada (art. 121, § 3º, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021).

6.42.1 Não havendo quitação das verbas trabalhistas por parte da Contratada no prazo de 15 (quinze) dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos empregados da Contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato, que serão deduzidas do pagamento devido à Contratada.

6.42.1.1. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas na subdivisão acima.

6.42.1.2. Os pagamentos das verbas trabalhistas diretamente aos empregados da Contratada não configuram vínculo empregatício, tampouco implicam a assunção de responsabilidade pela Contratante em relação aos empregados da Contratada por quaisquer obrigações dele decorrentes.

6.43. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.44. A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.45. A inadimplência da Contratada quanto aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais **não** transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.46. Sempre que solicitado pela Contratante, a Contratada deverá comprovar o cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas, nos termos do parágrafo único do art. 116 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.47. As disposições previstas neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA quanto à fiscalização administrativa não excluem a incidência de outras regras da legislação que disciplina a fiscalização contratual.

6.48. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao Gestor do contrato.

GESTOR DO CONTRATO

6.49. O Gestor do contrato exercerá a atividade de coordenação dos atos de fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual visando, entre outros, à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e extinção do contrato (Decreto Estadual nº 68.220/2023, inciso III do art. 2º).

6.50. O Gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 16, inciso IX).

6.51. O Gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 16, inciso VI).

6.52. O Gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133/2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 16, inciso VIII).

6.53. O Gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 16, inciso VII e parágrafo único).

6.54. O Gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará, preferencialmente, os formulários específicos de avaliação da qualidade previstos nos anexos técnicos de cada serviço, quando existentes, sem prejuízo da utilização do IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, constante do ANEXO V, como instrumento subsidiário ou complementar para aferição da conformidade da execução, registro de ocorrências, consolidação da medição e eventual aplicação de glosas, descontos ou redimensionamento do pagamento.

7.1.1. O IMR será utilizado especialmente quando o serviço não possuir formulário específico de avaliação, quando a ocorrência verificada não estiver suficientemente contemplada no formulário próprio ou quando houver necessidade de mensuração objetiva de falha que comprometa a qualidade, a regularidade, a continuidade ou o resultado da execução contratual.

7.1.2. A aplicação de glosa, desconto ou redimensionamento do pagamento com fundamento no IMR deverá ser motivada, proporcional ao serviço ou parcela afetada, baseada em evidências registradas pela fiscalização e precedida de ciência da Contratada, com oportunidade de manifestação, assegurados o contraditório e a ampla defesa, quando cabíveis.

7.2. A utilização do IMR ou dos formulários específicos de avaliação da qualidade dos serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.3.1. os formulários específicos de avaliação da qualidade, o IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, relatórios de medição, registros de ocorrência ou documentos equivalentes que demonstrem, de forma clara, os serviços prestados, as ocorrências verificadas e a conformidade da execução contratual;

7.3.2. os atestes mensais realizados pelos fiscais formalmente designados;

7.3.3. a conformidade e o grau de adequação do serviço prestado com os requisitos mínimos previstos no contrato.

DO RECEBIMENTO

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo(s) fiscal(is) técnico e administrativo, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo (Art. 140, I, 'a', da Lei Federal nº 14.133/2021, e arts. 17, X, e 18, VI, do Decreto Estadual nº 68.220/2023).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico (Art. 17, X, Decreto Estadual nº 68.220/2023).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo (Art. 18, VI, Decreto Estadual nº 68.220/2023).

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, que observará a periodicidade mensal:

7.9.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do contrato;

7.9.2. o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao Gestor do contrato.

7.10. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.11. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e /ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.12. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal nº 14.133/2021).

7.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste TR – TERMO DE REFERÊNCIA e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Decreto Estadual nº 68.220/2023, art. 16, inciso VI);

7.15.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.15.4. Comunicar à Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

7.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, se houver parcela incontroversa, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133/2021, com a comunicação à Contratada para emissão de Nota Fiscal no que se refere à parcela incontroversa, para efeito de liquidação e pagamento.

7.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

LIQUIDAÇÃO

7.19. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, a contar de seu recebimento pela Administração, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, justificadamente, quando houver necessidade de diligências para a

aferição do atendimento das exigências contratuais (art. 7º, I, e §§ 2º e 3º, da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 4 de novembro de 2022, c/c o Decreto Estadual nº 67.608/2023).

7.19.1 O prazo de que trata a subdivisão acima será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação nele especificada, no caso de contratação decorrente de despesa cujo valor não ultrapasse o limite de que trata o inciso II do caput do art. 75 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.20. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como, caso aplicáveis:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.21. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à Contratante;

7.22. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei Federal nº 14.133/2021.

7.23. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, tais como proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018 c/c Decreto Estadual nº 67.608/2023).

7.24. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.

7.25. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.26. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.

7.27. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso a Contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

PRAZO DE PAGAMENTO

7.28. O pagamento será efetuado no prazo de **30 (trinta) dias**, contados da apresentação da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, desde que tenha sido finalizada a liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos do art. 2º, II, do Decreto Estadual nº 67.608/2023.

7.29. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente na forma da legislação aplicável (art. 2º, inciso III, do Decreto Estadual nº 67.608, 2023, c/c o art. 1º do Decreto Estadual nº 32.117, de 1990), bem como incidirão juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados *pro rata temporis*, em relação ao atraso verificado.

FORMA DE PAGAMENTO

7.30. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para depósito em conta corrente bancária em nome da Contratada no Banco do Brasil S/A.

7.30.1. Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da Contratada no “CADASTRO INFORMATIVO DOS CRÉDITOS NÃO QUITADOS DE ÓRGÃOS E ENTIDADES ESTADUAIS – CADIN ESTADUAL”, o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela Contratada, de que os registros estão suspensos, nos termos do art. 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.

7.31. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.32. A Contratante poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

7.32.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.33. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1. A Contratada será selecionada por meio da realização de procedimento licitatório, na modalidade de PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

REGIME DE EXECUÇÃO

8.2. O regime de execução do contrato será **empreitado por preço unitário**.

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos das seções subsequentes deste item 8, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

- 8.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.5. Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.6. Sociedade empresária: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;
- 8.8. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- 8.10. Ato de autorização para o exercício da atividade, expedido pelo órgão competente, quando exigido pela legislação aplicável à atividade objeto da contratação.
- 8.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

- 8.12. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.13. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.17. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital nos termos da Lei Complementar nº 214, de 2025, quanto ao Imposto sobre Bens e Serviços – IBS, e/ou de regularidade com a Fazenda

Municipal/Distrital quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.18. Caso o fornecedor se considere isento ou imune de tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.19. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.20. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples;

8.21. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de empresário individual ou sociedade empresária;

8.22. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

- a) Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- b) Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro, correspondente à diferença entre Ativo Circulante e Passivo Circulante, de, no mínimo, 16,66% (dezesesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses;
- c) Patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses.

8.22.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

8.22.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.22.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital – ECD ao SPED, quando for o caso, ou outro limite estabelecido pela legislação aplicável.

8.23. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, conforme modelo constante do ANEXO III, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e /ou com a iniciativa privada, vigentes na data da apresentação da proposta, não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

- a) a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE, relativa ao último exercício social; e
- b) caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

8.23.1. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, nos termos do art. 65, §1º, da Lei Federal nº 14.133/2021.

8.24. O atendimento dos índices econômicos previstos nesta seção deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

Qualificação Técnica

8.25. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia;

8.25.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

Qualificação Técnico-Operacional

8.26. Comprovação de capacidade operacional para execução de serviço similar de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

8.26.1. Para fins da comprovação de que trata a subdivisão acima, o(s) atestado(s) ou certidão(ões) deverá(ão) dizer respeito a contrato(s) executado(s) com a(s) seguinte(s) característica(s) mínima(s):

8.26.1.1. Deverá haver a comprovação da **experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na prestação de serviços similares**, sendo aceito o somatório de atestados ou certidões de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos;

8.26.1.1.1. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, serão aceitos atestados ou certidões que demonstrem a execução de serviços similares, em ambientes administrativos, institucionais, corporativos ou de grande circulação, com complexidade operacional equivalente ou superior ao objeto da contratação, independentemente da localidade em que tenham sido prestados.

8.26.1.2. Deverá haver comprovação de execução prévia de quantitativos mínimos equivalentes a, no mínimo, **50% (cinquenta por cento)** dos quantitativos estimados para as parcelas de maior relevância e valor significativo da contratação, observadas as unidades de medida próprias de cada serviço, tais como postos de trabalho, metro quadrado, equipamentos, doses, unidades de insumo, ordens de serviço ou outros parâmetros definidos nos anexos técnicos correspondentes.

8.26.1.2.1. A comprovação da capacidade técnico-operacional deverá observar, no que couber, os quantitativos mínimos correspondentes aos serviços de **Limpeza, Asseio e Conservação Predial, Recepção, Locação de Máquinas de Bebidas Quentes, Copeiragem e Gerenciamento e Liderança Operacional de Facilities**, considerando as respectivas unidades de medida previstas nos anexos técnicos, admitida a comprovação por meio de atestado(s) que demonstre(m) a execução de serviços com características, quantidades e complexidade operacional compatíveis ou superiores às do objeto da contratação.

PARCELA DE MAIOR RELEVÂNCIA	QUANTITATIVO ESTIMADO	QUANTITATIVO MÍNIMO PARA ATESTADO
-----------------------------	-----------------------	-----------------------------------

Limpeza, asseio e conservação predial	9.309,35 m²/mês	4.654,67 m²/mês
Recepção	03 postos	02 postos
Copeiragem	03 postos	02 postos
Gerenciamento/Liderança Operacional	02 postos	01 posto
Máquinas de bebidas quentes	03 máquinas	02 máquinas

8.26.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço similar, a apresentação e o somatório de diferentes certidões ou atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 2017, aplicável por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 2022, c/c o art. 1º, inciso VII, do Decreto Estadual nº 67.608/2023;

8.26.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante;

8.26.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do (s) atestado(s), apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços, dentre outros documentos;

8.26.5. O(s) atestado(s) deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.27. Declaração de que o licitante possui ou instalará escritório no local (São Paulo/SP) a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do contrato, conforme modelo constante do Anexo IV;

8.28. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora;

8.29. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitidos em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei Federal nº 14.133/2021 e a disciplina sobre o tema.

Outras comprovações

8.30. Declaração subscrita por representante legal do licitante, atestando que:

a) cumpre as normas relativas à saúde e segurança no trabalho, nos termos do art. 117, parágrafo único, da Constituição Estadual;

b) atenderá, na data da contratação, ao disposto no art. 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no art. 5º-D, ambos da Lei nº 6.019, de 1974, com redação dada pela Lei Federal nº 13.467/2017, quando for o caso.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado total da contratação é de **R\$ 6.354.712,96 (seis milhões, trezentos e cinquenta e quatro mil, setecentos e doze reais e noventa e seis centavos)**, conforme custos unitários constantes do **ANEXO VI – PLANILHA ESTIMATIVA DE PREÇOS**. A estimativa do valor da contratação foi elaborada em observância ao disposto no Decreto Estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Estado.

10.2. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 120.101;
- II) Fonte de Recursos: 150010001;
- III) Programa de Trabalho: 13.392.1223.5727.0000;
- IV) Elemento de Despesa: 33.90.39.99;
- V) Plano Interno: não se aplica.

10.3. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

São Paulo, na data da assinatura digital.

CAROLINA ARAUJO PEREIRA

Chefe do Departamento de Gestão de Contratos

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES DA CONTRATAÇÃO

PRESTAÇÃO CONTÍNUA DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRADA DE FACILITIES – ADMINISTRAÇÃO PREDIAL

1. DA COMPOSIÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Compõem a presente contratação os seguintes serviços:

- a) Prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial;
- b) Prestação de serviços de recepção;
- c) locação de máquinas de bebidas quentes;
- d) copeiragem;
- e) Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*.

1.2. O presente anexo tem por finalidade apresentar a estrutura técnica geral da contratação, bem como organizar os serviços que o compõem, os quais serão detalhados em anexos específicos, de acordo com a natureza, metodologia de execução, unidades de medida, rotinas operacionais, obrigações próprias e critérios de medição aplicáveis a cada serviço.

1.3. O detalhamento técnico e as especificidades de cada serviço integrante da presente contratação constarão dos seguintes anexos próprios:

- a) Anexo I-A – Prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial;
- b) Anexo I-B – Prestação de serviços de recepção;
- c) Anexo I-C – Serviço de Locação de Máquinas de Bebidas Quentes;
- d) Anexo I-D – Serviço de Copeiragem;
- e) Anexo I-E – Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*.

2. DA VINCULAÇÃO À PARTE GERAL DO TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. Aplicam-se integralmente ao presente Anexo as disposições constantes da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relacionadas ao modelo de execução do objeto, governança contratual, fiscalização, mobilização, transição operacional, medição, pagamento, obrigações gerais da Contratada, obrigações da Contratante, requisitos de sustentabilidade, gestão de riscos e demais regras administrativas aplicáveis à contratação.

2.2. As especificações constantes dos anexos próprios de cada serviço deverão ser interpretadas de forma integrada com a Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA e com o presente Anexo, prevalecendo as disposições específicas apenas quando tratarem de aspecto técnico próprio do serviço correspondente.

3. DA OBSERVÂNCIA DOS REFERENCIAIS TÉCNICOS APLICÁVEIS

3.1. Para os serviços integrantes da presente contratação que possuam correspondência com os cadernos técnicos do CADTERC – CADERNO TÉCNICO DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO, deverão ser observadas as diretrizes, parâmetros, unidades de medida, rotinas, obrigações, critérios de medição e modelos de avaliação de qualidade constantes dos

respectivos cadernos, ressalvadas as adaptações necessárias às peculiaridades operacionais da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS.

3.2. Eventuais adaptações aos referenciais técnicos deverão observar a natureza integrada da contratação, as necessidades administrativas da Pasta e a compatibilidade entre as especificações técnicas e a composição dos custos estimados.

4. DA GESTÃO INTEGRADA DOS SERVIÇOS

4.1. A execução dos serviços que compõem a presente contratação deverá ocorrer de forma coordenada, integrada e compatível com as necessidades administrativas e operacionais da Contratante, sem prejuízo da observância das especificidades técnicas de cada serviço.

4.2. A gestão integrada dos serviços não afasta a individualização técnica dos serviços que o compõem, devendo a Contratada observar as rotinas, frequências, postos, quantitativos, obrigações e critérios de medição definidos nos anexos específicos.

4.3. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá atuar como elemento de apoio à coordenação operacional dos serviços objeto da contratação, promovendo o acompanhamento das rotinas, o registro de ocorrências, a consolidação de informações operacionais, a interlocução com a fiscalização e o suporte à adequada execução contratual, nos termos do anexo técnico próprio.

5. DOS MATERIAIS, EQUIPAMENTOS E RECURSOS OPERACIONAIS

5.1. A Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas, uniformes, EPIs, sistemas e demais recursos operacionais necessários à execução dos serviços, quando expressamente previstos neste Anexo, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA ou nos anexos técnicos específicos.

6. DA INTERPRETAÇÃO DOS ANEXOS TÉCNICOS

6.1. Os anexos técnicos específicos possuem natureza complementar e destinam-se ao detalhamento das condições próprias de cada serviço integrante da presente contratação.

6.2. Em caso de omissão do anexo técnico específico, aplicar-se-ão as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA e deste Anexo, desde que compatíveis com a natureza do serviço executado.

6.3. Em caso de aparente divergência entre disposições gerais e disposições específicas, deverá prevalecer a regra técnica própria do serviço, desde que compatível com o objeto da contratação, com os referenciais técnicos aplicáveis e com o interesse público.

ANEXO I-A – SERVIÇO DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

Elaborado com base no CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial. Data-base: Janeiro/2026. Versão 01: Agosto/2026.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Anexo tem por objeto a prestação dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial, integrantes da contratação – Prestação De Serviços De Gestão Integrada De Facilities - Administração Predial, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade, higiene, conservação e apresentação dos ambientes, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com disponibilização de saneantes domissanitários, materiais, utensílios e equipamentos necessários à execução dos serviços.

1.2. A execução dos serviços deverá observar as condições estabelecidas neste Anexo, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato, no CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, Versão 1: Agosto/2026, data-base Janeiro/2026, e nos demais documentos que compõem a contratação.

1.3. Os serviços objeto deste Anexo são caracterizados como serviços comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações usuais de mercado e pelos referenciais técnicos do CADTERC.

1.4. A contratação não tem por finalidade a mera disponibilização de mão de obra à Administração, mas a prestação de serviço contínuo, com obrigação de resultado, cabendo à Contratada organizar, dirigir e supervisionar seus empregados, alocar os recursos necessários e garantir a execução das rotinas previstas neste Anexo.

1.5. A unidade de medida adotada para a contratação dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial será, como regra, o metro quadrado por mês (m²/mês), observadas as especificidades do CADTERC, inclusive quanto à adoção de hectare por mês (ha/mês) para coleta de detritos em pátios e áreas verdes, quando aplicável, conforme as áreas e unidades discriminadas na tabela a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	ÁREA / UNIDADE
	LOCAL - ÁREAS INTERNAS	
1.	Pisos acarpetados	213,26
2.	Pisos frios	5.319,45
3.	Laboratórios	0
4.	Almoxarifados/galpões	118,04

5.	Oficinas	0
6.	Com espaços livres – saguão/hall/salão	1.895,48
7.	Sanitários de uso público ou coletivo de grande circulação	0
	Local - Áreas externas	
8.	Pisos pavimentados adjacentes/contíguos às edificações	0
9.	Varrição de passeios e arruamentos	318,12
10.	Pátios e áreas verdes – alta frequência	0
11.	Pátios e áreas verdes – média frequência	0
12.	Pátios e áreas verdes – baixa frequência	0
13.	Coleta de detritos em pátios e áreas verdes – frequência diária (em ha)	0
	LOCAL - VIDROS EXTERNOS	
14.	Frequência trimestral (sem exposição à situação de risco)	995,00
15.	Frequência semestral (sem exposição à situação de risco)	0
16.	Frequência trimestral (com exposição à situação de risco)	450,00
17.	Frequência semestral (com exposição à situação de risco)	0

1.6. Para fins de garantia da continuidade operacional dos serviços, considerando a extensão das áreas atendidas, a distribuição dos ambientes, o fluxo diário de usuários, a necessidade de higienização dos sanitários e das áreas de circulação, bem como o horário ampliado de cobertura da unidade, a Contratada deverá assegurar equipe operacional compatível com a metodologia de dimensionamento constante do ETP – ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, da planilha de composição de preços e das produtividades referenciais aplicáveis, com cobertura operacional equivalente a, no mínimo, **10 (dez) empregados** alocados pela Contratada à execução dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial, sem prejuízo da execução dos serviços periódicos previstos neste Anexo.

1.6.1. O quantitativo mínimo indicado no item anterior decorre da aplicação das produtividades referenciais previstas no CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e

Conservação Predial, Versão 1: Agosto/2026, data-base Janeiro/2026, às metragens informadas para as áreas internas e externas da sede, especialmente pisos acarpetados, pisos frios, almoxarifados /galpões, espaços livres, saguões, halls, salões e varrição de passeios e arruamentos, cujo somatório resulta em aproximadamente **9,38 postos equivalentes**, arredondados para **10 (dez) empregados**, a fim de assegurar a adequada cobertura operacional, a continuidade dos serviços e a execução das rotinas ordinárias de limpeza, asseio e conservação predial.

1.6.2. Caberá exclusivamente à Contratada a organização da escala de trabalho, dos intervalos intrajornada, das substituições, da distribuição das atividades e da supervisão necessária à adequada execução dos serviços, sem caracterizar subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração.

1.7. O fornecimento de papel higiênico, sabonete e papel toalha permanecerá sob responsabilidade da Contratante, cabendo à Contratada sua distribuição e reposição nos sanitários, de forma a garantir a manutenção do abastecimento, conforme orientação expressa do CADTERC.

2. VINCULAÇÃO ÀS REGRAS GERAIS PREVISTAS NO TR – TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente Anexo integra o TR – TERMO DE REFERÊNCIA da contratação de Gestão Integrada De Facilities - Administração Predial, possuindo natureza complementar e destinando-se ao detalhamento técnico e operacional específico dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial.

2.2. Aplicam-se ao presente serviço, no que couber, as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relativas ao modelo de execução do objeto, modelo de gestão contratual, fiscalização, medição, pagamento, obrigações da Contratada, obrigações da Contratante e procedimentos de transição e finalização contratual.

2.3. As especificações constantes deste Anexo deverão ser interpretadas em consonância com os referenciais técnicos do CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, observadas as adaptações necessárias às peculiaridades operacionais da Contratante, desde que devidamente justificadas no processo administrativo e, quando aplicável, refletidas na correspondente composição dos preços dos serviços.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas no item 5 da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, este Anexo estabelece as atividades, rotinas, frequências, requisitos técnicos mínimos, áreas de execução, procedimentos ambientais, obrigações específicas, forma de avaliação da qualidade e demais especificidades necessárias à adequada execução dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial.

3.2. Início da execução

3.2.1. O início da execução dos serviços observará o regramento previsto na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, sem prejuízo da necessidade de prévio alinhamento das rotinas operacionais, apresentação dos profissionais, saneantes domissanitários, materiais, equipamentos e utensílios necessários à execução dos serviços.

3.3. Local de execução

3.3.1. Os serviços serão prestados na sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP, ou em outro endereço que venha a substituí-la, observado o disposto no TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

3.4. Horários de execução

3.4.1. Os serviços deverão ser executados em horários que não interfiram nas atividades normais da Contratante, respeitada a jornada máxima prevista na legislação trabalhista e nas normas coletivas aplicáveis.

3.4.2. A Contratada deverá organizar a escala, os intervalos, as substituições e a distribuição de atividades de seus empregados, de modo a garantir a continuidade da prestação dos serviços e o atendimento das rotinas previstas neste Anexo, sem caracterizar subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração.

3.4.3. Os serviços deverão contar com cobertura operacional ordinária de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre 6h e 19h, e aos sábados no período entre 8h e 12h, podendo a faixa horária ser ajustada conforme necessidade do serviço, mediante prévia comunicação à Contratada, desde que observadas a legislação trabalhista, as normas coletivas aplicáveis, as condições contratuais e a organização da escala pela Contratada.

3.4.4. A definição da faixa horária de cobertura não caracteriza subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração, cabendo exclusivamente à Contratada organizar a escala, os intervalos intrajornada, as substituições, a distribuição das atividades e a quantidade de empregados necessária ao cumprimento integral das rotinas, frequências e padrões de qualidade previstos neste Anexo e no CADTERC.

3.5. Descrição geral dos serviços

3.5.1. Os serviços compreendem a limpeza, asseio, conservação, higienização e manutenção das condições adequadas de uso das áreas internas, áreas externas e vidros externos, conforme categorias, rotinas e frequências previstas no CADTERC e reproduzidas no Apêndice I-A.2 deste Anexo.

3.5.2. As áreas a serem consideradas para cada tipo de serviço correspondem às quantidades obtidas na projeção horizontal de cada ambiente, isto é, às áreas de planta baixa, sem considerar áreas verticais de paredes, portas, divisórias, divisórias com vidros e afins, ressalvado o tratamento próprio dos vidros externos.

3.5.3. Para os vidros externos, a quantificação da área deverá se referir somente a uma de suas faces, observadas as orientações do CADTERC.

3.5.4. A limpeza de vidros externos com exposição à situação de risco deverá observar rigorosamente as normas de segurança do trabalho aplicáveis, sendo vedada a utilização de cordas para a execução dos serviços, conforme orientação do CADTERC.

4. RELAÇÃO DE ENDEREÇOS, LOCAIS E ÁREAS

4.1. A relação dos endereços, locais, tipos de áreas e quantitativos estimados consta do Apêndice I-A.1 deste Anexo.

4.2. Caso determinado tipo de serviço não seja aplicável à unidade, o respectivo campo de área deverá ser preenchido com valor zero, conforme orientação do CADTERC.

4.3. Os quantitativos de áreas informados servirão de base para a composição dos preços, medição e acompanhamento da execução, observadas as unidades de medida, produtividades e valores

referenciais estabelecidos no CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, Versão 1: Agosto/2026, data-base Janeiro/2026, bem como as adaptações expressamente previstas neste Anexo.

5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratada:

- a) responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- b) designar, por escrito, preposto com poderes para resolução de ocorrências durante a execução contratual, quando exigido na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato ou na legislação aplicável;
- c) observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho, intervalos, remuneração, benefícios e demais disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;
- d) disponibilizar o número necessário de empregados para a prestação dos serviços, devidamente registrados, capacitados, uniformizados, identificados por crachá com fotografia recente e providos dos Equipamentos de Proteção Individual – EPIs necessários;
- e) fornecer todos os saneantes domissanitários, produtos químicos, materiais, utensílios, sacos plásticos, equipamentos e demais insumos necessários à perfeita execução dos serviços de limpeza das áreas envolvidas, incluindo equipamento destinado à lavagem e higienização de panos, *mopes* e demais materiais reutilizáveis empregados na execução dos serviços, em quantidade e capacidade compatíveis com a demanda operacional da unidade;
- f) no início de cada mês, fornecer à Contratante, para conhecimento e acompanhamento da fiscalização contratual, a relação dos saneantes domissanitários, produtos químicos, materiais e equipamentos a serem utilizados na execução dos serviços;
- g) substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, saneantes, materiais, utensílios ou equipamentos considerados inadequados pela Contratante;
- h) respeitar a legislação vigente para transporte, manuseio, armazenamento, aplicação e destinação de saneantes domissanitários, produtos químicos, resíduos e materiais utilizados na execução dos serviços;
- i) manter todos os equipamentos e utensílios em perfeitas condições de uso, identificados como de propriedade da Contratada, substituindo os danificados no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- j) implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, fornecendo suporte durante o horário de execução para atendimento de necessidades relacionadas à manutenção das áreas limpas;
- k) exercer controle sobre a assiduidade, pontualidade, escala, substituição e conduta de seus empregados, sem qualquer subordinação direta à Administração;
- l) distribuir nos sanitários papel higiênico, sabonete e papel toalha fornecidos pela Contratante, de forma a garantir a manutenção de seu abastecimento;
- m) executar os serviços dentro dos parâmetros, rotinas e frequências previstas neste Anexo, observando as recomendações aceitas pela boa técnica, normas sanitárias, ambientais, de segurança do trabalho e legislação aplicável;

n) atender de imediato às solicitações da Contratante quanto à substituição de empregados não qualificados, com conduta inadequada ou incompatíveis com a prestação dos serviços;

o) apresentar, quando solicitado, comprovantes de pagamento de benefícios, encargos e demais documentos necessários ao acompanhamento da execução contratual;

p) executar os trabalhos de forma a garantir os melhores resultados, otimizando a gestão de recursos humanos e materiais com vistas à qualidade dos serviços e à satisfação da Contratante.

5.2. A Contratada deverá disponibilizar equipamentos de comunicação suficientes à adequada coordenação operacional da equipe alocada aos serviços de limpeza, asseio e conservação predial, tais como rádio comunicador ou tecnologia equivalente, em quantidade compatível com a distribuição dos ambientes, a extensão das áreas atendidas, os horários de cobertura e a necessidade de comunicação tempestiva de ocorrências.

5.2.1. Os equipamentos de comunicação deverão permitir contato ágil entre os empregados da Contratada, o preposto ou responsável operacional indicado pela Contratada e, quando necessário, o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*, especialmente para comunicação de ocorrências, falhas de abastecimento, necessidade de reforço de limpeza, intercorrências em sanitários e áreas de circulação, apoio a eventos e demais demandas operacionais relacionadas à continuidade dos serviços.

5.2.2. Caso sejam utilizados rádios comunicadores ou equipamentos sujeitos à regulamentação específica, caberá à Contratada assegurar que os aparelhos estejam em conformidade com as normas aplicáveis, inclusive quanto à homologação ou certificação perante a ANATEL, quando exigível.

5.2.3. Todos os custos relacionados ao fornecimento, manutenção, substituição, carregamento, funcionamento e eventual regularização dos equipamentos de comunicação deverão estar contemplados nos preços ofertados pela Contratada, sem ônus adicional à Contratante.

5.2.4. A utilização dos equipamentos de comunicação não caracterizará subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração, cabendo exclusivamente à Contratada organizar os fluxos internos de comunicação, a distribuição dos equipamentos e a orientação de seus empregados quanto ao uso adequado.

6. BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS E SUSTENTABILIDADE

6.1. A Contratada deverá observar as obrigações e responsabilidades específicas relativas a boas práticas ambientais previstas no CADTERC, especialmente quanto à redução do consumo de água e energia elétrica, redução da produção de resíduos sólidos, uso racional de saneantes domissanitários, logística reversa, coleta seletiva, menor toxicidade dos produtos utilizados e controle de poluição sonora.

6.2. A Contratada deverá elaborar e manter programa interno de treinamento de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como redução da produção de resíduos sólidos, observando as normas ambientais vigentes.

6.3. A Contratada deverá adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, utilizando, sempre que possível, vassoura, pano umedecido, balde ou água de reuso, sendo vedada a lavagem com água potável em áreas externas, salvo nas hipóteses expressamente admitidas pelo CADTERC.

6.4. Os saneantes domissanitários utilizados deverão estar notificados ou registrados perante a autoridade sanitária competente, quando aplicável, observadas as normas da ANVISA e as restrições técnicas e ambientais previstas no CADTERC.

6.5. Os resíduos gerados nas atividades de limpeza deverão ser segregados, acondicionados e encaminhados conforme orientação da Contratante e legislação aplicável, inclusive quanto a pilhas, baterias, lâmpadas fluorescentes, frascos de aerossol, pneumáticos inservíveis e demais materiais sujeitos a logística reversa ou destinação específica.

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

7.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratante:

- a) indicar as instalações sanitárias, vestiários, locais de guarda de saneantes domissanitários, materiais, equipamentos e demais dependências necessárias à execução dos serviços;
- b) fornecer papel higiênico, sabonete e papel toalha para distribuição nos sanitários existentes nos locais de prestação de serviços;
- c) efetuar, quando necessário, a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;
- d) indicar formalmente o gestor e o fiscal do contrato para acompanhamento da execução contratual;
- e) fornecer à Contratada, quando solicitado, o Formulário de Ocorrências para Manutenção, nos moldes previstos no Apêndice I-A.5;
- f) receber da Contratada as comunicações registradas nos Formulários de Ocorrências, devidamente preenchidos e assinados, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- g) disponibilizar informações sobre programas de redução de energia elétrica, uso racional de água e, caso implantado, Programa de Coleta Seletiva de Resíduos Sólidos;
- h) receber os descartes identificados pela Contratada durante a execução dos serviços, quando couber, e providenciar os encaminhamentos aos setores competentes ou sistemas de destinação final ambientalmente adequada;
- i) analisar os relatórios, registros e documentos apresentados pela Contratada, solicitando correções, complementações ou reapresentação quando necessário;
- j) encaminhar a liberação de pagamento das faturas aprovadas, aplicando os descontos cabíveis quando houver hipóteses de incidência, conforme avaliação da qualidade dos serviços prestados.

8. MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

8.1. A fiscalização da execução dos serviços será exercida por agente público designado pela Contratante, observadas as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, do contrato e deste Anexo.

8.2. A fiscalização da execução dos serviços abrange, entre outras rotinas, a verificação da conformidade dos serviços executados, da qualidade dos saneantes, materiais, equipamentos e técnicas de limpeza empregados, da manutenção das rotinas e frequências previstas, bem como da regularidade dos registros e documentos apresentados pela Contratada.

8.3. A autoridade competente da Contratante poderá determinar à Contratada a retirada do local e solicitar a substituição de profissionais que estiverem sem uniforme ou crachá, que embaraçarem ou dificultarem a fiscalização ou cuja permanência no local seja considerada inconveniente, observadas as regras contratuais aplicáveis.

8.4. A Contratante poderá solicitar à Contratada a substituição de qualquer saneante domissanitário, material ou equipamento cujo uso seja considerado prejudicial à conservação de seus bens, equipamentos ou instalações, ou que não atenda às necessidades do serviço.

8.5. A ausência de comunicação, por parte da Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada do regular cumprimento das obrigações previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, neste Anexo e no contrato.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, conforme Apêndice I-A.4 deste Anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

9.2. Poderão incidir descontos nas faturas mensais em função da pontuação final obtida na Avaliação da Qualidade dos Serviços, observados os critérios, conceitos, percentuais de liberação da fatura, defesa prévia e demais procedimentos previstos no Apêndice I-A.4, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA e no contrato.

9.3. A Contratante executará mensalmente a medição dos serviços considerando a quantidade de serviços efetivamente executados e aceitos, descontando-se, quando houver, as importâncias relativas às quantidades de serviços não aceitas ou glosadas por motivos imputáveis à Contratada, bem como o percentual decorrente da avaliação da qualidade dos serviços, sem prejuízo das sanções previstas no contrato e no edital.

9.4. A composição dos preços, a apresentação da proposta comercial e a consolidação dos valores referentes ao Serviço de Limpeza, Asseio e Conservação Predial deverão observar o modelo geral de planilha de proposta da contratação, que contemplará todos os serviços integrantes do objeto contratado.

9.5. Para fins de composição dos custos do Serviço de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, deverão ser observados os parâmetros, unidades de medida, produtividade, categorias de área e valores referenciais previstos no CADTERC – Volume 3 – Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, Versão 1: Agosto/2026, data-base Janeiro/2026.

10. APÊNDICES

10.1. Integram o presente Anexo:

Apêndice I-A.1 – Relação de Endereços, Locais e Áreas;

Apêndice I-A.2 – Rotinas e Frequências dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;

Apêndice I-A.3 – Modelo de Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso;

Apêndice I-A.4 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;

Apêndice I-A.5 – Formulário de Ocorrências para Manutenção.

APÊNDICE I-A.1 – RELAÇÃO DE ENDEREÇOS, LOCAIS E ÁREAS

Unidade: SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS

Endereço: Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	ÁREA / UNIDADE
	LOCAL - ÁREAS INTERNAS	
1.	Pisos acarpetados	213,26
2.	Pisos frios	5.319,45
3.	Laboratórios	0
4.	Almoxarifados/galpões	118,04
5.	Oficinas	0
6.	Com espaços livres – saguão/hall/salão	1.895,48
7.	Sanitários de uso público ou coletivo de grande circulação	0
	Local - Áreas externas	
8.	Pisos pavimentados adjacentes/contíguos às edificações	0
9.	Varrição de passeios e arruamentos	318,12
10.	Pátios e áreas verdes – alta frequência	0
11.	Pátios e áreas verdes – média frequência	0
12.	Pátios e áreas verdes – baixa frequência	0
13.	Coleta de detritos em pátios e áreas verdes – frequência diária (em ha)	0
	LOCAL - VIDROS EXTERNOS	

14.	Frequência trimestral (sem exposição à situação de risco)	995,00
15.	Frequência semestral (sem exposição à situação de risco)	0
16.	Frequência trimestral (com exposição à situação de risco)	450,00
17.	Frequência semestral (com exposição à situação de risco)	0

Observação: caso algum serviço não seja aplicável, o respectivo campo deverá ser preenchido com valor “0”, conforme orientação do CADTERC.

APÊNDICE I-A.2 – ROTINAS E FREQUÊNCIAS DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

As rotinas e frequências abaixo reproduzem a estrutura técnica do CADTERC – Volume 3, devendo ser aplicadas conforme a relação de áreas efetivamente contratadas no Apêndice I-A.1.

1. ÁREAS INTERNAS – PISOS ACARPETADOS

São consideradas como áreas internas – pisos acarpetados aquelas revestidas de forração ou carpete.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de resíduos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; 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. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: Evitar o uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos. Limpar e remover o pó de capachos e tapetes; Aspirar o pó em todo o piso acarpetado; Remover manchas, sempre que possível, imediatamente após a sua formação, mas nunca as esfregar, sob pena de aumentar a área afetada. No caso de as manchas serem de substâncias que contenham óleo ou gordura, recomenda-se retirar o excesso com um pano umedecido com álcool (sem esfregar) e, na sequência, usar um pano umedecido com água e sabão. Em seguida, enxugar com pano seco ou papel absorvente; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.

SEMANAL	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar telefones com a utilização do produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos alergênicos, usando apenas pano úmido; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões e fechaduras com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Retirar o pó e resíduos dos quadros com pano úmido; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar os demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, lâmpadas, aletas e difusores; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar os demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.
ANUAL	Efetuar lavagem das áreas acarpetadas; e Executar os demais serviços considerados necessários à frequência anual.

A lavagem do carpete deverá ser realizada quando realmente necessária ou em função da especificação do fabricante, especialmente em locais com alto tráfego de pessoas.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

2. ÁREAS INTERNAS – PISOS FRIOS

São consideradas como áreas internas – pisos frios aquelas constituídas ou revestidas de *paviflex*, mármore, cerâmica, marmorite, *plurigoma*, madeira e similares, incluindo sanitários.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Limpar espelhos e pisos dos sanitários com pano úmido e saneante domissanitário desinfetante, realizando a remoção de sujidades e de outros contaminantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso;

	Lavar bacias, assentos e pias com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Efetuar a reposição de papel higiênico, sabonete e papel toalha nos respectivos sanitários; Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó de mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris e caixilhos das janelas, bem como dos móveis existentes, incluindo aparelhos elétricos, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: Evitar uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos. Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Remover manchas e lustrar os pisos encerados de madeira; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Limpar os elevadores com produto adequado; Limpar/remover o pó de capachos e tapetes; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
SEMANAL	Limpar os azulejos, pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização; Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar/polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Limpar telefones com produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produto alergênico, usando apenas pano úmido; Encerar e lustrar os pisos de madeira, paviflex, plurigoma e similares; Retirar o pó e resíduos dos quadros em geral; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores com o acompanhamento da manutenção; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.
-------------------	--

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

3. ÁREAS INTERNAS – LABORATÓRIOS

São consideradas como áreas internas – laboratórios as áreas destinadas exclusivamente a trabalhos de pesquisa e/ou análises laboratoriais.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó de mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, incluindo aparelhos elétricos, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: Evitar o uso desnecessário de aditivos e detergentes para limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos e contar com o acompanhamento da manutenção. Limpar espelhos e pisos dos sanitários com pano e saneante domissanitário desinfetante, realizando a remoção de sujidades e outros contaminantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Lavar bacias, assentos e pias com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Limpar os balcões desocupados com saneante domissanitário desinfetante; Limpar as mesas com tampo de fórmica com saneante domissanitário desinfetante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
SEMANAL	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado;

	Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Limpar os azulejos, pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização; Limpar telefones com produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos alergênicos, usando apenas pano úmido; Lavar os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares. Quando a área for considerada pequena, essa tarefa será executada com balde; quando extensa, somente poderá ser realizada com equipamentos limpadores (lavadoras) de alta pressão, cuja vazão não deve ultrapassar 360 (trezentos e sessenta) litros/hora; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores com acompanhamento da manutenção; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.

No desenvolvimento das atividades não será permitido tocar em interruptores, equipamentos, materiais e insumos específicos de laboratório. Eventuais ocorrências acidentais deverão ser comunicadas, ato contínuo, ao responsável pelo laboratório.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

Na limpeza e desinfecção de laboratórios, os desinfetantes utilizados deverão ser compatíveis com quaisquer atividades e culturas de micro-organismos que porventura sejam utilizadas.

4. ÁREAS INTERNAS – ALMOXARIFADOS/GALPÕES

São consideradas como áreas internas – almoxarifados e galpões as áreas utilizadas para depósito, estoque ou guarda de materiais diversos.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE ALMOXARIFADOS	

DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó de mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, incluindo aparelhos elétricos, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: - Evitar o uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis. Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos; Efetuar a reposição de papel higiênico, sabonete e papel toalha nos respectivos sanitários; Limpar os espelhos e pisos dos sanitários com pano úmido e saneante domissanitário desinfetante, realizando a remoção de sujeira e outros contaminantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Lavar bacias, assentos e pias com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
ÁREAS OPERACIONAIS DE ALMOXARIFADOS/ GALPÕES	
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE ALMOXARIFADOS	
SEMANAL	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Limpar os azulejos, os pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização; Limpar telefones com produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais (e outras partes manuseáveis) com produtos alergênicos, usando apenas pano úmido; e

	Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
ÁREAS OPERACIONAIS DE ALMOXARIFADOS/GALPÕES	
SEMANAL	Passar pano úmido nos pisos, removendo pó, manchas etc.
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE ALMOXARIFADOS	
QUINZENAL	Remover o pó de prateleiras, bancadas, armários, bem como dos demais móveis existentes; Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de evitar uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência quinzenal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores; Limpar cortinas e persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

5. ÁREAS INTERNAS – OFICINAS

São consideradas como áreas internas – oficinas aquelas destinadas a executar serviços de reparos, manutenção de equipamentos, materiais etc.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DA OFICINA	
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó de mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, incluindo aparelhos elétricos, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de:

	Evitar o uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos. Limpar espelhos e pisos dos sanitários com pano úmido e saneante domissanitário desinfetante, realizando a remoção de sujidades e outros contaminantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Lavar bacias, assentos e pias com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Efetuar a reposição de papel higiênico, sabonete e papel toalha nos respectivos sanitários; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
ÁREAS OPERACIONAIS DA OFICINA	
DIÁRIA	Retirar os detritos dos cestos 2 (duas) vezes por dia, removendo-os para local indicado pelo Contratante; Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Limpar e remover poças e manchas de óleo dos pisos, quando solicitado pelo Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
ÁREAS ADMINISTRATIVAS DA OFICINA	
SEMANAL	Limpar atrás dos móveis, armários e arquivos; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Limpar os azulejos, os pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização; Limpar telefones com produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais (e outras partes manuseáveis) com produtos alergênicos, usando apenas pano úmido; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.

MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.
SEMESTRAL	Lavar o piso com solução desengraxante, usando equipamento apropriado; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semestral.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

Para áreas de oficinas, deverão ser segregados e destinados adequadamente os resíduos perigosos de limpeza, tais como solventes, estopas contaminadas e borras oleosas, considerando-se, quando possível, a substituição de produtos desengraxantes por alternativas menos tóxicas.

6. ÁREAS INTERNAS COM ESPAÇOS LIVRES – SAGUÃO, HALL E SALÃO

São consideradas como áreas internas com espaços livres aquelas como saguão, hall e salão, revestidas com pisos frios ou acarpetados.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó dos peitoris e caixilhos das janelas, bem como de bancos, cadeiras e demais móveis existentes, incluindo telefones, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: Evitar o uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos. Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Remover manchas e lustrar os pisos encerados de madeira; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Limpar e remover o pó de capachos e tapetes; e

	Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
SEMANAL	Limpar portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Limpar telefones com produto adequado, evitando fazer a limpeza de bocais e outras partes manuseáveis com produtos alergênicos, usando apenas pano úmido; Encerar/lustrar os pisos de madeira, paviflex, plurigoma e similares; Retirar o pó e resíduos dos quadros em geral; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

7. ÁREAS INTERNAS – SANITÁRIOS DE USO PÚBLICO OU COLETIVO DE GRANDE CIRCULAÇÃO

São consideradas as atividades de limpeza e higienização realizadas de forma permanente e efetiva em instalações sanitárias de uso público ou coletivo de grande circulação em locais de âmbito interno.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Limpar espelhos e pisos dos sanitários com pano úmido e saneante domissanitário desinfetante, realizando a remoção de sujidades e outros contaminantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Lavar bacias, assentos e pias com saneante domissanitário desinfetante, mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso; Efetuar a reposição de papel higiênico, sabonete e papel toalha nos respectivos sanitários;

	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Remover o pó de mesas, armários, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como de móveis existentes, incluindo aparelhos elétricos, extintores de incêndio, entre outros. Sempre que possível, utilizar apenas pano úmido, com a finalidade de: Evitar uso desnecessário de aditivos e detergentes para a limpeza dos móveis e eliminar o uso de produtos lustra-móveis; e Evitar fazer a limpeza de partes manuseáveis com produtos potencialmente alergênicos. Varrer pisos removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Remover manchas; Passar pano úmido e polir os pisos paviflex, mármore, cerâmica, marmorite, plurigoma e similares; Limpar e remover o pó de capachos e tapetes; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
SEMANAL	Limpar azulejos, pisos e espelhos dos sanitários com saneantes domissanitários desinfetantes, mantendo-os em adequadas condições de higienização; Limpar atrás dos móveis e armários; Limpar divisórias, portas, barras e batentes com produto adequado; Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; Encerar/lustrar os pisos paviflex, plurigoma e similares; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e remover manchas de forros, paredes e rodapés; Remover o pó de cortinas e persianas com equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.
TRIMESTRAL	Limpar todas as luminárias por dentro e por fora, além de lâmpadas, aletas e difusores; Limpar persianas com produtos, equipamentos e acessórios adequados; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência trimestral.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

8. ÁREAS EXTERNAS – PISOS PAVIMENTADOS ADJACENTES/CONTÍGUOS ÀS EDIFICAÇÕES

São consideradas como áreas externas – pisos pavimentados adjacentes/contíguos às edificações aquelas circundantes aos prédios administrativos, revestidas de cimento, lajota, cerâmica etc.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Limpar e remover o pó de capachos; Limpar adequadamente cinzeiros; Varrer as áreas pavimentadas removendo detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Retirar papéis, detritos e folhagens, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observada a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita, de propriedade do Contratante; Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária; e Lavar os pisos somente nas áreas circunscritas que apresentem sujidade e manchas, observando as restrições previstas neste anexo, no CADTERC e nas normas aplicáveis.
SEMANAL	Lavar os pisos, observados os regramentos previstos neste anexo, no CADTERC e nas normas aplicáveis; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Limpar e polir todos os metais, tais como: torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras etc. com produto adequado, procurando fazer uso de polidores de baixa toxicidade ou atóxicos; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

A limpeza dos pisos pavimentados somente será feita por varredura e recolhimento de detritos ou por baldes, panos molhados ou escovão, sendo vedada a lavagem com água potável, exceto em casos de presença de material contagioso ou outros que tragam danos à saúde.

Sempre que possível, será permitida a lavagem com água de reuso ou outras fontes adequadas, observadas as restrições legais e sanitárias.

Os trapos e estopas contaminados nas atividades de polimento, ou em que se utilizem produtos considerados tóxicos, deverão ser segregados e ter destinação adequada.

9. ÁREAS EXTERNAS – VARRIÇÃO DE PASSEIOS E ARRUAMENTOS

São consideradas áreas destinadas a estacionamentos, inclusive garagens cobertas, passeios, alamedas, arruamentos e demais áreas circunscritas nas dependências da Contratante.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Manter os cestos isentos de detritos, acondicionando-os em local indicado pelo Contratante; Varrer as áreas pavimentadas, removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Retirar papéis, detritos e folhagens, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observando a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita de propriedade do Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.
SEMANAL	Executar serviços considerados necessários à frequência semanal.
MENSAL	Executar serviços considerados necessários à frequência mensal.

A limpeza de passeios e arruamentos somente será feita por varredura e recolhimento de detritos ou por baldes, panos molhados ou escovão, sendo vedada a lavagem com água potável, exceto em casos de presença de material contagioso ou outros que tragam danos à saúde.

Sempre que possível, será permitida a lavagem com água de reuso ou outras fontes adequadas, observadas as restrições legais e sanitárias.

10. ÁREAS EXTERNAS – PÁTIOS E ÁREAS VERDES – ALTA FREQUÊNCIA

São consideradas áreas externas, presentes nas dependências da Contratante, que necessitam de limpeza semanal.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
SEMANAL	Retirar os detritos dos cestos, removendo-os para local indicado pelo Contratante; Varrer as áreas pavimentadas, removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observando a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita de propriedade do Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência semanal.

A limpeza de pátios somente será feita por varredura e recolhimento de detritos, sendo vedada a lavagem com água potável, exceto em casos de presença de material contagioso ou outros que tragam danos à saúde.

11. ÁREAS EXTERNAS – PÁTIOS E ÁREAS VERDES – MÉDIA FREQUÊNCIA

São consideradas áreas externas, presentes nas dependências da Contratante, que necessitam de limpeza quinzenal.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
QUINZENAL	Retirar os detritos dos cestos, removendo-os para local indicado pelo Contratante; Varrer as áreas pavimentadas, removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observando a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita, de propriedade do Contratante; e Executar demais serviços considerados necessários à frequência quinzenal.

A limpeza de pátios somente será feita por varredura e recolhimento de detritos, sendo vedada a lavagem com água potável, exceto em casos de presença de material contagioso ou outros que tragam danos à saúde.

12. ÁREAS EXTERNAS – PÁTIOS E ÁREAS VERDES – BAIXA FREQUÊNCIA

São consideradas áreas externas, presentes nas dependências da Contratante, que necessitam de limpeza mensal.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
MENSAL	Retirar os detritos dos cestos, removendo-os para local indicado pelo Contratante; Varrer as áreas pavimentadas, removendo os detritos, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante; Retirar papéis, detritos e folhagens das áreas verdes, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observando a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita de propriedade do Contratante; e

Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

A limpeza de pátios somente será feita por varredura e recolhimento de detritos, sendo vedada a lavagem com água potável, exceto em casos de presença de material contagioso ou outros que tragam danos à saúde.

13. ÁREAS EXTERNAS – COLETA DE DETRITOS EM PÁTIOS E ÁREAS VERDES – FREQUÊNCIA DIÁRIA

São consideradas áreas externas, com e sem pavimentos, pedregulhos, jardins e gramados.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Retirar os detritos dos cestos de lixo, removendo-os para local indicado pelo Contratante; e Coletar papéis, detritos e folhagens das áreas, acondicionando-os apropriadamente e encaminhando-os para local indicado pelo Contratante, observando a legislação ambiental vigente e a de medicina e segurança do trabalho, sendo terminantemente vedada a queima dessas matérias em local não autorizado, situado na área circunscrita de propriedade do Contratante.

14. VIDROS EXTERNOS – FREQUÊNCIA TRIMESTRAL OU SEMESTRAL – COM OU SEM EXPOSIÇÃO À SITUAÇÃO DE RISCO

São considerados vidros externos aqueles localizados nas fachadas das edificações, compostos por face interna e face externa. A quantificação da área deverá se referir somente a uma de suas faces.

Em relação à rotina e frequência de limpeza, os serviços serão executados pela Contratada conforme o quadro a seguir:

Etapas, Atividades e Frequências de Limpeza dos Vidros Externos	
FACE EXTERNA – FREQUÊNCIA TRIMESTRAL	
QUINZENAL	Face interna – Limpar todos os vidros externos, face interna, aplicando-lhes, se necessário, produtos antiembaçantes de baixa toxicidade.
TRIMESTRAL	Face externa – Limpar todos os vidros externos, face externa, aplicando-lhes, se necessário, produtos antiembaçantes de baixa toxicidade.
FACE EXTERNA – FREQUÊNCIA SEMESTRAL	

QUINZENAL	Face interna – Limpar todos os vidros externos, face interna, aplicando-lhes, se necessário, produtos antiembaçantes de baixa toxicidade.
SEMESTRAL	Face externa – Limpar todos os vidros externos, face externa, aplicando-lhes, se necessário, produtos antiembaçantes de baixa toxicidade.

A limpeza da face externa dos vidros externos poderá ser trimestral ou semestral, conforme especificações de áreas e frequências estabelecidas no instrumento convocatório.

Classificam-se como vidros externos com exposição à situação de risco aqueles em que seja necessária a utilização de balancins, manuais ou mecânicos, ou andaimes, sendo terminantemente proibida a utilização de cordas para execução dos serviços.

APÊNDICE I-A.3 – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

A Contratada, _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designada Signatária, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

_____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, doravante designado(a) Signatário(a), aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle da Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato nº ____/____.

2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.

3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.

4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com a Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente à Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa da Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.
9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados da Contratante, cuja cópia recebeu:
- _____.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário o assina.

_____, _____ de _____ de _____.

ASSINATURA DO SIGNATÁRIO

APÊNDICE I-A.4 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA, ASSEIO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

Este Apêndice tem caráter orientativo e deve ser utilizado pelas Unidades Contratantes na fase de execução contratual, especialmente na fiscalização e gestão dos serviços de limpeza, asseio e conservação predial.

Seu objetivo é apoiar os gestores e fiscais de contrato na verificação periódica da conformidade e da qualidade dos serviços prestados, assegurando padronização nos procedimentos de acompanhamento, registro e avaliação de desempenho do Contratado.

Para tanto, as atividades descritas deverão ser executadas periodicamente pelo(s) fiscal(is) do contrato, com base nas diretrizes estabelecidas, gerando relatórios mensais de prestação dos serviços executados a serem encaminhados ao gestor do contrato.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial se faz por meio de análise dos seguintes aspectos:

- Equipamentos, produtos e técnicas de limpeza; e
- Inspeção dos serviços nas áreas.

1.2. Caberá ao Contratante designar o gestor e o(s) fiscal(is) responsável(is) pelo acompanhamento das atividades a serem executadas, emitindo certificados mensais de prestação e avaliação dos serviços, observando, entre outros, os seguintes critérios:

- Avaliação de limpeza de todas as superfícies fixas horizontais e verticais;
- Avaliação da execução dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial;
- Reabastecimento de descartáveis como papel toalha, papel higiênico, sabonete líquido e sacos para o acondicionamento dos resíduos;
- Avaliação das condições de limpeza dos dispensadores de sabonete;
- Avaliação dos produtos utilizados, com a correta diluição em quantidade adequada para a execução das tarefas;
- Verificação dos cestos e sacos de lixo adequados em cada recipiente, observando-se a quantidade de lixo, que não deve ultrapassar 2/3 da capacidade;
- Avaliação das condições de manutenção da ordem e limpeza no que tange à higienização; e
- piso deve estar seco, limpo e com enceramento.

1.3. Este procedimento está vinculado ao contrato de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial, integrando as especificações técnicas como parte das obrigações e responsabilidades do Contratante, e deverá ser efetuado periodicamente no processo de fiscalização da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios mensais que poderão conter fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas mensais de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios.

2. OBJETIVO

2.1. Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade dos serviços prestados pelo Contratado na execução do contrato de Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.

3. REGRAS GERAIS

A avaliação do Contratado na Prestação de Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial se faz por meio de pontuação em conceitos de "Ótimo", "Bom", "Regular" e "Ruim" em cada um dos itens vistoriados, que se encontram descritos neste item 4, constituindo o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços.

3.1. Conceitos da Pontuação a ser Utilizada em Todos os Itens

a) ÓTIMO – Refere-se à conformidade total dos critérios, como:

- Inexistência de poeira;
- Inexistência de sujeira;
- Vidros limpos;
- Todos os dispensadores limpos e abastecidos corretamente;

- Recipientes para o acondicionamento dos resíduos limpos, com embalagens adequadas e volume até 2/3;
- Empregados devidamente treinados, uniformizados utilizando EPIs adequados;
- Materiais e produtos padronizados e em quantidade suficiente.

b) BOM – Refere-se à conformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de poeira em local isolado;
- Ocorrência isolada de lixeira fora do padrão;
- Ocorrência isolada no reabastecimento.

c) REGULAR – Refere-se à desconformidade parcial dos critérios, como:

- Ocorrência de poeira em vários locais;
- Ocorrência de várias lixeiras fora do padrão;
- Ocorrências por falta de reabastecimento;
- Piso sujo e molhado.

d) RUIM – Refere-se à desconformidade total dos critérios, como:

- Poeira e sujidades em salas, escritórios e demais dependências;
- Ocorrência de poeira em superfícies fixas e visíveis;
- Não reabastecimento de descartáveis, uso incorreto dos sacos de lixo nos recipientes;
- Lixeiras sujas e transbordando;
- Piso molhado ou sujo, oferecendo risco de acidentes;
- Não cumprimento do plano de atividades e do cronograma de limpeza sem justificativas ou sem comunicação com o Contratante;
- Empregado com uniforme e EPIs incompletos;
- Execução de limpeza sem técnica adequada;
- Materiais, produtos ou equipamentos incompletos ou em quantidade insuficiente;
- Sanitários e vestiários sujos.

3.2. Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

Quadro: Itens de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza Prestados

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E BOAS PRÁTICAS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM

Apresentação dos documentos que comprovam que os produtos utilizados, EPIs, aparelhos e instrumentos respeitam as especificações técnicas e socioambientais requeridas				
Apresentação das medidas adotadas para a redução do consumo de água e energia				
Comprovação dos treinamentos realizados no período				

Quadro: Avaliação da Qualidade – Todos os Ambientes

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Armários (face externa)						Prateleiras					
Batentes						Paredes					
Filtros e/ou bebedouros						Pias					
Mesas						Torneiras					
Cadeiras						Corrimãos					
Móveis em geral						Cestos de lixo					
Cortinas e/ou persianas						Tomadas					
Placas indicativas						Pisos					

Divisórias						Peitoril das janelas					
Dispensadores de papel toalha						Quadros em geral					
Dispensadores de papel higiênico						Portas					
Escadas						Extintores de incêndio					
Elevadores						Ralos					
Espelhos e interruptores						Rodapés					
Espelhos e tomadas						Saídas de ar-condicionado					
Gabinetes (pias)						Saboneteiras (face externa)					
Interruptores						Teto					
Janelas (face externa)						Telefones					
Janelas (face interna)						Ventiladores					
Luminárias (similares)						Vidros internos					
Luzes de emergência						Vidros externos (face interna)					
Maçanetas						Vidros externos (face externa)					

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Abastecimento de material higiênico						Pisos					
Azulejos						Portas (batentes, maçaneta)					
Box						Ralos					
Chuveiros						Rodapés					
Cestos de lixo						Saboneteiras (face externa)					
Dispensadores de papel toalha						Saídas de ar-condicionado					
Dispensadores de papel higiênico						Tomadas					
Divisórias (granito)						Torneiras					
Espelhos						Teto					
Gabinetes						Válvulas de descarga					
Interruptores						Vasos sanitários					
Janelas						Vidros Box					
Luminárias (e similares)						Vidros externos (face externa)					

Parapeitos						Vidros externos (face interna)					
Pias						Vidros internos					
ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Elevadores						Pisos					
Escadas						Rampas					
ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Equipamentos						Produtos de limpeza					
ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA	ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	NÃO SE APLICA
Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)						Uniforme					

4. CRITÉRIOS

4.1. Na avaliação devem ser atribuídos ao Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços os conceitos “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada um dos itens avaliados.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Fiscal(is) do Contrato

- Fiscal administrativo do contrato: responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o

Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho do Contratado;

- Fiscal técnico do contrato: responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho do Contratado com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1 (um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

5.2. Gestor do Contrato

- Responsável pela verificação das avaliações recebidas;
- Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia ao Contratado;
- Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;
- Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao Contratado; e
- Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

6. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

6.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Contratado.

6.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo, deve encaminhar ao gestor do contrato, com observância dos prazos do Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), bem como encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas ao Contratado.

6.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho do Contratado realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante este período, utilizando-se do Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços Prestados. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir a defesa prévia ao Contratado.

7. DOCUMENTAÇÃO DE APOIO

7.1. Relatório de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial.

7.2. Exemplo de Formulário de Ocorrências para Manutenção.

Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial

Quadro: Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Limpeza, Asseio e Conservação Predial

CONTRATO NÚMERO:	UNIDADE:	PERÍODO:	DATA:

CONTRATADA:			
RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO:			
GESTOR DO CONTRATO:			
QUANTIDADE DE ITENS VISTORIADOS	QUANT. (A)	EQUIVALÊNCIA (B)	PONTOS OBTIDOS (Y = A X B)
Conceito "ÓTIMO"		x 100	
Conceito "BOM"		x 80	
Conceito "REGULAR"		x 50	
Conceito "RUIM"		x 30	
TOTAL			
PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO		NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO	
Liberação total da fatura		Nota maior ou igual a 90 pontos	
Liberação de 90% da fatura		Nota maior ou igual a 70 e menor que 90 pontos	
Liberação de 80% da fatura		Nota maior ou igual a 60 e menor que 70 pontos	
Liberação de 65% da fatura		Nota maior ou igual a 50 e menor que 60 pontos	
Liberação de 50% da fatura		Nota menor que 50 pontos	
NOTA:	ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO:	ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA:	ASSINATURA DO GESTOR DO CONTRATO:

A nota (N) será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos (Y) dividido pelo número de itens vistoriados (X).

As faturas apresentadas pela Contratada ficarão sujeitas à aplicação de percentual de liberação vinculado à Avaliação da Qualidade dos Serviços, conforme tabela acima, assegurada a defesa prévia quando houver desconto.

APÊNDICE I-A.5 – FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO

O **FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS PARA MANUTENÇÃO** deverá ser utilizado pelo preposto, responsável operacional ou empregado designado pela Contratada para registro de ocorrências identificadas durante a execução dos serviços, conforme orientação do CADTERC.

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO / CAMPO PARA PREENCHIMENTO
Torneiras	☐ Vazamentos ☐ Substituições ☐ Ajustes ☐ Outros: _____
Bebedouros/purificadores de água	☐ Vazamentos ☐ Substituições ☐ Ajustes ☐ Outros: _____
Lâmpadas	☐ Queimadas ☐ Piscando ☐ Substituições ☐ Outros: _____
Fios e tomadas	☐ Fios desencapados ☐ Tomadas soltas ☐ Espelhos soltos ☐ Outros: _____
Equipamentos eletroeletrônicos / acessórios	☐ Mau funcionamento ☐ Dano aparente ☐ Outros: _____
Utilização indevida de água ou energia elétrica	Descritivo:
Outros	Descritivo:
Local	
Ciente Contratante	Visto/data: _____

ANEXO I-B – SERVIÇO DE RECEPÇÃO

Elaborado com base no CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção. Data-base: janeiro/2026. Versão 1: JULHO/2026.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da prestação de Serviços de Recepção, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, com efetiva cobertura dos postos designados, nos locais especificados no Apêndice I-B.1 – Relação de Postos e Locais, e conforme condições e exigências estabelecidas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, em seus Anexos, Apêndices e demais documentos que compõem a contratação.

1.2. A unidade de medida adotada para o dimensionamento dos serviços será Posto/dia, em conformidade com o CADTERC – Volume 19 – Prestação de Serviços de Recepção, entendendo-se como Posto/dia o trabalho de 01 (um) recepcionista em 01 (um) local determinado por certo período.

1.3. Os serviços de recepção deverão ser executados de forma contínua, padronizada, cordial, eficiente e compatível com a imagem institucional da Contratante, assegurando atendimento inicial ao público, orientação, registro, encaminhamento e apoio às rotinas de acesso às dependências da unidade.

2. VINCULAÇÃO ÀS REGRAS GERAIS PREVISTAS NO TR – TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente Anexo integra o TR – TERMO DE REFERÊNCIA da contratação de Gestão Integrada de *Facilities*, possuindo natureza complementar e destinando-se ao detalhamento técnico e operacional específico dos serviços de recepção.

2.2. Aplicam-se ao presente serviço, no que couber, as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relativas ao modelo de execução do objeto, modelo de gestão contratual, fiscalização, medição, pagamento, obrigações da Contratada, obrigações da Contratante e procedimentos de transição e finalização contratual.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas no item 5 do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, que disciplinam o modelo global de execução contratual aplicável à contratação de Gestão Integrada de *Facilities*, o presente Anexo estabelece as atividades, rotinas, jornadas, requisitos funcionais, postos de trabalho e demais especificidades necessárias à execução adequada dos serviços de recepção.

3.2. DO INÍCIO DA EXECUÇÃO

3.2.1. O início da execução dos serviços seguirá o regramento disposto no item 5 do TR – TERMO DE REFERÊNCIA e dependerá da prévia apresentação da relação de profissionais da Contratada que atuarão no âmbito desta contratação, bem como da assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso, conforme modelo constante do Apêndice I-B.2.

3.3. DO LOCAL DE EXECUÇÃO

3.3.1. Os serviços serão prestados na sede da Secretaria da Cultura, Economia e Indústria Criativas, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP, conforme detalhamento constante do Apêndice I-B.1 – RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS.

3.4. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.4.1. A contratação de serviços de recepção decorre da necessidade de realização de atividades acessórias de atendimento ao público, identificação, controle administrativo de acesso, emissão de crachás, orientação e direcionamento de visitantes, promovendo agilidade e eficiência aos atendimentos realizados pela Contratante.

3.4.1.1. Os serviços de recepção têm por finalidade assegurar o adequado atendimento inicial ao público interno e externo, a orientação de visitantes, o controle administrativo de acesso e o apoio às rotinas de atendimento institucional da Contratante, observados os princípios da urbanidade, cordialidade, eficiência e discrição.

3.4.2. Os serviços serão prestados nos postos, locais, períodos, frequências e quantitativos indicados no Apêndice I-B.1 – RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS.

3.4.3. A prestação de Serviços de Recepção nos postos fixados pela Contratante envolve a alocação, pela Contratada, de empregados capacitados para:

- a) assumir o posto devidamente uniformizados e com apresentação pessoal compatível com o ambiente profissional e adequada ao exercício de suas atividades;
- b) prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados;
- c) averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando-o corretamente ao local ou à pessoa procurada;
- d) receber de forma educada e prestativa os usuários que se dirigirem às unidades administrativas da Contratante, anunciando, sempre que necessário, a chegada dos visitantes;
- e) comunicar imediatamente à Contratante quaisquer anormalidades verificadas, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- f) manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da Companhia Ambiental do Estado de São Paulo – CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse;
- g) operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas simples de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares;
- h) receber, registrar e encaminhar documentos físicos, correspondências, entregas e comunicações direcionadas à unidade, quando compatível com a rotina do posto de recepção, sem prática de atos administrativos, processuais, decisórios ou exclusivos de agente público;
- i) identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de seu uso, observando que o documento de identidade deverá ser solicitado apenas para anotação dos dados necessários, com devolução imediata ao interessado, nos termos da Lei nº 9.453, de 1997;
- j) auxiliar na localização de servidores para atendimento de vendedores, prestadores de serviços, entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade;

- k) orientar o trânsito interno de servidores, colaboradores e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que deverão ser comunicadas à Contratante;
- l) atender chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos servidores da Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados;
- m) colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- n) colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações da Contratante, facilitando, na medida do possível, a atuação delas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- o) registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiverem prestando seus serviços;
- p) permanecer no posto de serviço durante a jornada de trabalho, não se ausentando sem prévia comunicação ao responsável operacional da Contratada ou sem motivo justificado, devendo a Contratada assegurar a cobertura do posto, quando necessário;
- q) proibir a utilização do posto para guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros;
- r) comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto;
- s) repassar ao(s) recepcionista(s) que estiver(em) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações;
- t) cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança da Contratante; e
- u) manter organizadas as informações relacionadas ao serviço e planejar rotineiramente a execução de suas atribuições;

3.4.4. As atividades de recepção compreendem atendimento inicial ao público, identificação e orientação de visitantes, controle administrativo de acesso, direcionamento interno e apoio às rotinas de atendimento, não abrangendo atividades típicas de vigilância patrimonial, segurança ostensiva, contenção, revista pessoal, rondas, escolta ou portaria especializada.

3.4.5. A Contratada deverá cumprir a programação operacional dos serviços definida pela Contratante e organizada pela Contratada, com atendimento sempre cortês aos servidores, colaboradores, visitantes e demais pessoas que se façam presentes, sem caracterizar subordinação direta dos empregados à Administração.

3.4.6. 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 à manutenção da qualidade dos serviços para satisfação da Contratante.

3.4.7. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços contratados, cumprindo as disposições legais, normativas e contratuais que interfiram em sua execução.

4. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

4.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, para a prestação dos Serviços de Recepção a Contratada obriga-se a:

- a) implantar, no prazo fixado na autorização de início dos serviços, os respectivos postos relacionados no Apêndice I-B.1 – RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS, observados os horários de cobertura definidos neste Anexo, cabendo à Contratada organizar a escala de seus empregados, os intervalos intrajornada, as substituições e a distribuição interna das atividades, sem caracterizar subordinação direta à Administração;
- b) responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- c) disponibilizar empregados em quantidade necessária para garantir a operação dos postos contratados, com suas carteiras de trabalho devidamente registradas e observância das disposições da legislação trabalhista vigente;
- d) averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, sempre de forma educada e prestativa, ou encaminhando-o ao departamento responsável, após devidamente anunciado;
- e) prestar apoio operacional de recepção e atendimento inicial ao público interno e externo, respeitando os procedimentos da Contratante e os limites de atuação previstos neste Anexo;
- f) designar, para a realização dos serviços, empregados devidamente qualificados, com experiência mínima de 01 (um) ano na função;
- g) manter empregados devidamente treinados para o exercício de suas obrigações;
- h) disponibilizar, em todos os postos objeto da contratação, trabalhadores com instrução mínima de ensino médio completo e idade mínima de 18 (dezoito) anos;
- i) disponibilizar mão de obra com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos, bem como orientar seus empregados para que assumam diariamente os postos devidamente uniformizados, portando crachás com fotografia recente e com aparência pessoal adequada;
- j) providenciar substituição imediata dos profissionais ausentes em razão de férias, faltas, licenças, afastamentos legais ou qualquer outro motivo que comprometa a cobertura integral dos postos;
- k) manter controle de frequência e pontualidade de seus empregados;
- l) fornecer uniformes e complementos adequados para o desenvolvimento das atividades, submetendo-os previamente à aprovação da Contratante, sem ônus para os empregados;
- m) assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações da Contratante;
- n) atender às solicitações formais da Contratante quanto à substituição de empregados não qualificados ou considerados inadequados para a prestação dos serviços, observadas as regras contratuais aplicáveis;
- o) relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade observada nos postos;
- p) apresentar, sempre que solicitados, os comprovantes de pagamento de benefícios e encargos;
- q) fornecer os benefícios que estejam estabelecidos na convenção, acordo coletivo de trabalho ou sentença normativa e legislação aplicável aos empregados envolvidos na prestação dos serviços;
- r) instruir seus empregados quanto à necessidade de observar as normas internas da Contratante, inclusive quanto ao acesso às dependências, segurança institucional, prevenção de incêndio e

medicina do trabalho, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela direção e supervisão de seus empregados;

s) observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições previstas em normas coletivas da categoria profissional;

t) responder por desaparecimentos, danos a bens materiais ou avarias que possam ser causados por seus colaboradores à Contratante ou a terceiros, em razão da execução do contrato, nos termos do art. 120 da Lei Federal nº 14.133/2021;

u) observar as condições de uso de sistema de escrituração digital de obrigações previdenciárias, trabalhistas e fiscais estabelecidas por legislação federal, atendendo ao disposto no art. 16 da Lei Federal nº 13.874/2019;

v) responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época devida, visto que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a Contratante;

w) adotar todas as providências e cumprir as obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução desta contratação, ainda que ocorrido em dependência da Contratante;

x) cumprir todos os encargos decorrentes de possível demanda trabalhista, civil ou penal relacionada à execução desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

y) arcar com os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação; e

z) observar que a inadimplência da Contratada em relação aos encargos supracitados não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração da Contratante, nem pode onerar o objeto desta contratação.

4.1.1. DOS UNIFORMES

4.1.1.1. A Contratada deverá fornecer integralmente, sem qualquer ônus aos empregados, os uniformes necessários à execução dos serviços de recepção, observadas as características compatíveis com o atendimento ao público e com a imagem institucional da Contratante.

4.1.1.2. Para cada recepcionista alocado na execução contratual deverão ser fornecidos, no mínimo:

I – 03 (três) camisas sociais ou operacionais de manga curta;

II – 02 (duas) camisas sociais de manga longa;

III – 02 (duas) calças sociais ou saias sociais, conforme o caso;

IV – 01 (um) blazer ou equivalente de uso social;

V – 01 (um) casaco, jaqueta ou malha de frio;

VI – 01 (um) par de sapatos compatíveis com as atividades desempenhadas; e

VII – crachá funcional com fotografia recente e identificação visível.

4.1.1.3. Os uniformes deverão permanecer em perfeitas condições de uso, conservação, higiene e apresentação, devendo ser substituídos sempre que apresentarem desgaste, rasgos, manchas permanentes ou qualquer condição que comprometa a adequada apresentação profissional.

4.1.1.4. A Contratada deverá fornecer, no mínimo, 02 (dois) conjuntos completos de uniformes por semestre para cada empregado alocado na execução contratual, sem prejuízo das reposições extraordinárias necessárias.

5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, a Contratante responsabiliza-se por:

- a) efetuar periodicamente a programação dos serviços a serem executados pela Contratada;
- b) exercer a fiscalização dos serviços por meio de fiscal especialmente designado;
- c) indicar, formalmente, o gestor e o fiscal do contrato para acompanhamento da execução contratual;
- d) expedir autorização de serviços com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis da data de início da sua execução;
- e) encaminhar a liberação de pagamento das faturas da prestação de serviços aprovadas;
- f) indicar instalações sanitárias;
- g) fornecer a infraestrutura necessária à execução dos serviços, tais como disponibilidade de computadores, telefones, linhas telefônicas e internet, quando aplicável à rotina do posto; e
- h) indicar vestiários com armários guarda-roupas, quando disponíveis ou necessários à adequada execução dos serviços.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas no item 6 do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, que disciplinam o modelo global de gestão contratual aplicável à contratação de Gestão Integrada de *Facilities*, o presente Anexo estabelece diretrizes específicas para acompanhamento técnico-operacional dos serviços de recepção.

6.2. A fiscalização do contrato deverá avaliar constantemente a execução dos serviços por meio do Procedimento de AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, conforme previsto no Apêndice I-B.3, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, podendo acarretar o redimensionamento do pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.3. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- a) livre acesso da fiscalização da Contratante aos locais de execução dos serviços;
- b) possibilidade de a autoridade competente da Contratante determinar à Contratada a retirada do local e solicitar a substituição de profissionais que estiverem sem uniforme ou crachá, que embaraçarem ou dificultarem a fiscalização ou cuja permanência na área seja considerada inconveniente, observadas as regras contratuais aplicáveis;
- c) registro de que a ausência de comunicação, por parte da Contratante, referente a irregularidades ou falhas, não exime a Contratada do regular cumprimento das obrigações previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, em seus Anexos, Apêndices e no contrato.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A medição será realizada com base na quantidade de postos efetivamente disponibilizados e cobertos durante o período de referência.

7.2. A Contratante realizará a aferição da qualidade dos serviços efetivamente executados por meio do Procedimento de AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, constante do Apêndice I-B.3.

7.2.1. Os critérios, conceitos e itens que serão objeto de avaliação mensal estão descritos no Apêndice I-B.3 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção.

7.3. Poderão incidir glosas e descontos nas faturas mensais:

a) em relação aos valores relativos às quantidades de serviço não executadas por motivos imputáveis à Contratada; e

b) em razão da pontuação obtida no Procedimento de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção, na forma prevista no Apêndice I-B.3.

7.4. As glosas e descontos incidirão sem prejuízo da aplicação concomitante das sanções disciplinadas em edital e contrato.

8. APÊNDICES DO ANEXO I-B

8.1. Integram o presente Anexo os seguintes apêndices:

a) Apêndice I-B.1 – Relação de Postos e Locais;

b) Apêndice I-B.2 – Modelo de Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso; e

c) Apêndice I-B.3 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Recepção.

APÊNDICE I-B.1 – RELAÇÃO DE POSTOS E LOCAIS

1. POSTOS E LOCAIS

UNIDADE	SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS
---------	--

ENDEREÇO	RUA MAUÁ, Nº 51, LUZ, SÃO PAULO/SP
----------	------------------------------------

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	Nº DE POSTOS	LOCAL DO POSTO
1	Posto de Recepcionista 44 horas semanais – diurno – 2ª a 6ª feira	03	Térreo – recepção/controlado administrativo de acesso, conforme distribuição interna definida pela Contratante

Observação: Os postos deverão assegurar a cobertura ordinária do horário de funcionamento da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, garantindo atendimento de segunda a sexta-feira, no período das 08h às 19h, observada a carga horária semanal contratada, os intervalos intrajornada, a legislação trabalhista, as normas coletivas aplicáveis e a organização da escala pela Contratada, sem caracterizar subordinação direta dos empregados à Administração.

APÊNDICE I-B.2 – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

- REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELO REPRESENTANTE LEGAL DO CONTRATADO

A Contratada, _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designada Signatária, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

- REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

_____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, doravante designado(a) Signatário(a), aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato ____ / ____.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pendrives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem anuência formal e expressa do Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Contratante, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.
9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do Contratante, cuja cópia recebeu:

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário o assina.

_____, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE I-B.3 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

Este Apêndice tem por objetivo apoiar os gestores e fiscais de contrato na verificação periódica da conformidade e da qualidade dos serviços prestados, assegurando padronização nos procedimentos de acompanhamento, registro e avaliação de desempenho da Contratada.

1. REGRAS GERAIS

1.1. A avaliação da Contratada na Prestação de Serviços de Recepção será realizada por meio da análise dos seguintes aspectos:

- a) Desempenho profissional;
- b) Desempenho das atividades; e
- c) Gerenciamento.

2. CRITÉRIOS

No formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, devem ser atribuídos os valores 3 (três), 1 (um) e 0 (zero) para cada item avaliado, correspondente aos conceitos “Bom”, “Regular” e “Péssimo”, respectivamente.

- a) Bom: 3 (três) pontos;
- b) Regular: 1 (um) ponto; e
- c) Péssimo: 0 (zero) ponto.

2.1 Condições Complementares

2.1.1. Na impossibilidade de se avaliar determinado item, este será desconsiderado.

2.1.2. Quando atribuídas notas 1 (um) e 0 (zero), a Unidade responsável deverá realizar reunião com o Contratado em até 10 (dez) dias após a medição do período, visando a que o Contratado corrija faltas, falhas e irregularidades quanto ao desempenho dos trabalhos realizados naquele período de medição e avaliação.

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

3. COMPOSIÇÃO DOS MÓDULOS

3.1. DESEMPENHO PROFISSIONAL

ITEM	PERCENTUAL DE PONDERAÇÃO
CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES	25%
COBERTURA DOS POSTOS NOS HORÁRIOS DETERMINADOS	30%
QUALIFICAÇÃO/ATENDIMENTO AO PÚBLICO/POSTURA	30%
UNIFORMES E IDENTIFICAÇÃO	15%
TOTAL	100%

3.2. DESEMPENHO DAS ATIVIDADES

ITEM	PERCENTUAL DE PONDERAÇÃO
ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS	40%
EQUIPAMENTOS E ACESSÓRIOS	20%
ATENDIMENTO ÀS OCORRÊNCIAS	40%
TOTAL	100%

3.3. GERENCIAMENTO

ITEM	PERCENTUAL DE PONDERAÇÃO
PERIODICIDADE DA SUPERVISÃO	20%

GERENCIAMENTO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS	30%
ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES	25%
SALÁRIOS, BENEFÍCIOS E OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	25%
TOTAL	100%

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Fiscal(is) do contrato:

a) **O Fiscal administrativo do contrato:** responsável pela verificação da efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS, bem como quanto a outros aspectos administrativos do cumprimento do contrato, e pela informação de todas as circunstâncias relevantes ao fiscal técnico para que este preencha o Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços e consolide a avaliação de desempenho do Contratado;

b) **Fiscal técnico do contrato:** responsável pela avaliação da execução do objeto e do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados, pela consolidação da avaliação de desempenho do Contratado com a inclusão da avaliação dos aspectos administrativos feita pelo fiscal administrativo, pela elaboração do Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, com a apresentação das justificativas para os itens avaliados com notas 0 (zero) ou 1(um), pelo encaminhamento de uma via do Formulário e das justificativas ao Contratado, e pelo encaminhamento de toda documentação ao gestor do contrato.

4.2. Gestor do contrato:

a) Responsável pela verificação das avaliações recebidas;

b) Responsável pela aplicação na medição correspondente do respectivo percentual de liberação da fatura, que ensejará descontos a depender do desempenho, garantindo a defesa prévia ao Contratado;

c) Responsável pelo encaminhamento para conhecimento à autoridade competente;

d) Responsável pela solicitação de aplicação das penalidades cabíveis, com a garantia da defesa prévia ao Contratado; e

e) Responsável pela emissão da Avaliação de Desempenho do Fornecedor – Parcial ou Final.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. Cabe à Unidade responsável, por meio do(s) fiscal(is) do contrato e com base no Formulário de Avaliação da Qualidade dos Serviços, efetuar o acompanhamento diário do serviço prestado, registrando e arquivando as informações de forma a embasar a avaliação mensal do Contratado.

5.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico, com o auxílio do fiscal administrativo, deve encaminhar ao gestor do contrato, com observância dos prazos do

Termo de Referência, os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados no período, acompanhados das justificativas para os itens que receberam notas 0 (zero) ou 1 (um), bem como encaminhar 1 (uma) via do Formulário e das justificativas ao Contratado.

5.3. Mensalmente, o gestor do contrato verificará a avaliação de desempenho do Contratado realizada pelo(s) fiscal(is) com base em todos os Formulários de Avaliação da Qualidade dos Serviços gerados durante esse período.

5.4. De posse dessa avaliação, o gestor do contrato deve aplicar na medição correspondente o respectivo percentual de liberação da fatura conforme previsto neste procedimento, que ensejará descontos a depender do desempenho, cabendo ao gestor do contrato garantir defesa prévia ao Contratado.

5.5. Cabe ao gestor do contrato encaminhar mensalmente ao Contratado, no fechamento das medições, o Relatório das Instalações e Quadro-resumo demonstrando de forma acumulada e mês a mês a performance global do Contratado em relação aos conceitos alcançados por ele.

5.6. Cabe ao gestor do contrato emitir, mensalmente e quando solicitado, a Avaliação de Desempenho do Fornecedor Parcial ou Final, consultando o Quadro-resumo e conceituando o Contratado como segue:

5.6.1. Conceito Geral Bom e Desempenho Recomendado: quando o Contratado obtiver nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos) e não tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo;

5.6.2. Conceito Geral Regular e Desempenho Recomendado: quando o Contratado, apesar de obter nota final igual ou superior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo;

5.6.3. Conceito Geral Péssimo e Desempenho não Recomendado: quando o Contratado, além de obter nota final inferior a 6,75 (seis inteiros e setenta e cinco centésimos), já tiver sofrido a incidência de percentuais de liberação previstos no item 8 deste Anexo.

6. PERCENTUAIS DE LIBERAÇÃO DAS FATURAS

6.1. As faturas apresentadas pela Contratada à Contratante para fins de pagamento ficarão sujeitas à aplicação de percentual de liberação vinculado à AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS, conforme tabela a seguir:

PERCENTUAL DE LIBERAÇÃO	NOTA OBTIDA NA AVALIAÇÃO
Liberação total da fatura	Nota total maior ou igual a 6,75 pontos.
Liberação de 90% da fatura	Nota total maior ou igual a 5 e menor que 6,75 pontos ou 1 (uma) nota 0 (zero) em um dos itens de cada grupo avaliado.
Liberação de 75% da fatura	Nota total abaixo de 5 pontos ou mais de 1 (uma) nota 0 (zero) nos itens de cada grupo avaliado.

6.2. O gestor do contrato apurará o percentual de liberação devido em cada medição em conformidade com o procedimento descrito no item 7 acima e no Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7. SUBANEXOS

7.1. FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS;

7.2. Instruções para o preenchimento do FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS; e

7.3. Relatório das Instalações e Quadro-resumo.

SUBANEXO I – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

Contrato nº	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	25%		
Cobertura dos postos nos horários determinados	30%		
Qualificação/atendimento ao público/postura	30%		
Uniformes e identificação	15%		
Total	100%		

--	--	--	--

GRUPO 2 – DESEMPENHO DAS ATIVIDADES	PESO (A)	NOTA (B)	SUBTOTAL (C = A X B)
Especificação técnica dos serviços	40%		
Equipamentos e acessórios	20%		
Atendimento às ocorrências	40%		
Total	100%		

GRUPO 3 – GERENCIAMENTO	PESO (A)	NOTA (B)	SUBTOTAL (C = A X B)
Periodicidade da supervisão	20%		
Gerenciamento das atividades operacionais	30%		
Atendimento às solicitações	25%		
Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	25%		
Total	100%		

NOTA FINAL	ASSINATURA DO RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO	ASSINATURA DO GESTOR DO CONTRATO	ASSINATURA DO RESPONSÁVEL DA CONTRATADA

SUBANEXO II – INSTRUÇÕES PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO

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

--	--

Grupo 1 – Desempenho Profissional	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
1. Cumprimento das atividades	Cumprimento das atividades definidas nas especificações técnicas dos serviços e no contrato, tais como: 1. Assumir o posto devidamente uniformizado e com aparência pessoal adequada; 2. Prestar serviços de apoio ao público em geral, com atendimento presencial ou por telefone, realizando, sempre que necessário, pesquisas em sistemas informatizados; 3. Averiguar e identificar as necessidades do público, sanando dúvidas, fornecendo informações precisas e objetivas, e encaminhando corretamente ao lugar ou à pessoa procurada; 4. Receber de forma educada e prestativa os usuários, anunciando, sempre que necessário, chegada dos visitantes; 5. Comunicar imediatamente ao Contratante qualquer anormalidade verificada 6. Manter afixado no posto, em local visível, o número do telefone da Delegacia de Polícia da Região, do Corpo de Bombeiros, da Polícia Ambiental, da CETESB, dos responsáveis pela administração da instalação e outros de interesse; 7. Operar equipamentos de controle de acesso, inclusive em meios eletrônicos, além de máquinas de reprodução de documentos, computadores, telefones e similares; 8. Protocolar processos e documentos na unidade, registrando a entrada, a saída e as movimentações, e encaminhando os mesmos aos funcionários competentes; 9. Identificar os visitantes por meio da emissão de crachás e instruí-los quanto à necessidade de sua utilização; 10. Auxiliar na localização de funcionários para atendimento de vendedores e entregas de equipamentos, insumos e materiais em geral, nos distintos setores da unidade; 11. Orientar o trânsito interno de funcionários e visitantes, fornecendo informações precisas e anotando eventuais irregularidades, que devem ser comunicadas ao Contratante; 12. Atender as chamadas telefônicas internas e externas, retransmitindo mensagens e recados recebidos aos funcionários do Contratante, bem como ligações aos ramais e unidades solicitados; 13. Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança; 14. Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações do Contratante; 15. Registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços;

	16. Manter-se no posto, não devendo se afastar de seus afazeres; 17. Proibir a utilização do posto para a guarda de objetos estranhos ao local, assim como de bens particulares de empregados ou de terceiros; 18. Comunicar ao responsável competente a presença de aglomerações de pessoas junto ao posto; 19. Repassar para o(s) recepcionista(s) que está(ão) assumindo o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como eventual anomalia observada nas instalações; 20. Cumprir rigorosamente os procedimentos estabelecidos nas normas de acesso e nas rotinas específicas do serviço de recepção, observando as normas internas de segurança do Contratante; 21. Organizar as informações e planejar o trabalho do cotidiano.
2. Cobertura dos postos nos horários determinados	1. Disponibilização de empregados em quantidade necessária, estando eles uniformizados e portando crachá com foto recente, devidamente registrado sem sua carteira de trabalho; 2. Cobertura dos postos nos horários determinados, com o desenvolvimento das atividades descritas; e 3. Cumprimento integral dos horários e frequências de trabalho estabelecido sem contrato e seus anexos.
3. Qualificação/atendimento ao público/postura	1. Conduta dos empregados do Contratado com o cliente e com o público; 2. Empregados com instrução mínima de segundo grau ou equivalente, comprovada por escola reconhecida; 3. Empregados qualificados em serviços de recepção, digitação e operação de sistemas de controle de acesso, equipamentos de proteção, preenchimento de fichas e relatórios de atividades e ocorrências e controle de pessoas, com experiência mínima de mais de 1 (um) ano na função; e 4. Empregados capacitados e treinados com conhecimento para operação em sistemas de controle de acesso, inclusive aqueles dotados de tecnologia da informação.
4. Uniformes e identificação	1. Uso de uniformes em perfeito estado de conservação, com aparência pessoal adequada e portando crachá de identificação pessoal com foto recente; 2. Empregados com postura adequada ao desenvolvimento dos trabalhos; e 3. Utilização de equipamentos de proteção individual e uniformes adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.

Grupo 2 – Desempenho das Atividades	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
1. Especificação técnica dos serviços	1. Conformidade dos serviços prestados com o especificado no contrato e seus anexos.
2. Equipamentos e acessórios	1. Utilização de equipamentos e acessórios (equipamentos de proteção individual) compatíveis, em bom estado (funcionalidade, conservação, higiene e limpeza) e adequados às tarefas que executam e às condições climáticas.
3. Atendimento às ocorrências	1. Atendimento das ocorrências dentro do prazo máximo estabelecido e com a qualidade desejada, observada a eficácia da ação do recepcionista diante da situação; 2. Registro e controle diários das ocorrências do posto; 3. Efetuar a reposição da mão de obra nos postos de imediato em eventual ausência, não sendo permitida a prorrogação da jornada de trabalho(dobra); e 4. Assegurar que todo empregado que cometer falta disciplinar não seja mantido no posto ou em quaisquer outras instalações do Contratante.

Grupo 3 – Gerenciamento	Notas: Bom (3), Regular (1), Péssimo (0)
1. Periodicidade da supervisão	1. Execução de supervisão por parte do Contratado e na periodicidade acordada.
2. Gerenciamento das atividades operacionais	1. Administrar as atividades operacionais; e 2. Garantir que os veículos eventualmente envolvidos na execução dos serviços sejam movidos por fontes de energia que causem menor impacto ambiental (etanol, Gás Natural Veicular – GNV ou elétrico).
3. Atendimento às solicitações	1. Atendimento às solicitações do Contratante em conformidade com as condições estabelecidas no contrato.
4. Salários, benefícios e obrigações trabalhistas	1. Comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte do Contratado em conformidade com a disciplina do modelo de gestão do contrato do Termo de Referência que compõe Anexo do Edital.

SUBANEXO III – RELATÓRIO DAS INSTALAÇÕES E QUADRO-RESUMO

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	SUBTOTAL GRUPO 1	SUBTOTAL GRUPO 2	SUBTOTAL GRUPO 3	NOTA FINAL	AValiação GLOBAL
---	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------	-------------------------

--	--	--	--	--	--

GRUPO / MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	MÉDIA
GRUPO 1													
GRUPO 2													
GRUPO 3													
TOTAL													

ANEXO I-C – SERVIÇO DE LOCAÇÃO DE MÁQUINAS DE BEBIDAS QUENTES

Elaborado com base nas necessidades operacionais da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, em parâmetros usuais de mercado e nas especificações técnicas mínimas necessárias à adequada prestação dos serviços.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente anexo tem por objetivo tratar das especificações técnica do serviço de locação de máquinas automatizadas de autosserviço, preparadoras de bebidas quentes, compreendendo o fornecimento, instalação, configuração, abastecimento, higienização, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, bem como o fornecimento dos insumos e descartáveis diretamente necessários ao consumo das bebidas, nas dependências da sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS.

1.2. A execução dos serviços deverá observar as condições estabelecidas neste Anexo, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos que compõem a contratação.

2. VINCULAÇÃO ÀS REGRAS GERAIS PREVISTAS NO TR – TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente anexo integra o TR – TERMO DE REFERÊNCIA da contratação de Gestão Integrada de Facilities - Administração Predial, possuindo natureza complementar e destinando-se ao detalhamento técnico e operacional específico dos serviços de locação de máquinas de bebidas quentes.

2.2. Aplicam-se ao presente serviço, no que couber, as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relativas ao modelo de execução do objeto, modelo de gestão contratual, fiscalização, medição, pagamento, obrigações da Contratada, obrigações da Contratante e procedimentos de transição e finalização contratual.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas no item 5 da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, o presente Anexo estabelece as atividades, rotinas, requisitos técnicos mínimos, procedimentos de instalação, abastecimento, manutenção, higienização, controle de consumo e demais especificidades necessárias à adequada execução dos serviços de locação de máquinas de bebidas quentes.

3.2. INÍCIO DA EXECUÇÃO

3.2.1. O início da execução dos serviços observará o regramento previsto no item 5 da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, sem prejuízo da necessidade de prévia instalação, configuração, teste e aceite dos equipamentos pela Contratante.

3.3. LOCAL DE EXECUÇÃO

3.3.1. Os serviços serão prestados na sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP, ou em outro endereço que venha a substituí-la, observado o disposto no TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

3.4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.4.1. As máquinas de bebidas quentes deverão ser 100% automáticas, operando por meio de sistema de autosserviço, garantindo praticidade, autonomia aos usuários e elevado padrão de higiene durante todas as etapas de preparo das bebidas.

3.4.2. Os equipamentos deverão ser obrigatoriamente novos, sem uso anterior, em perfeito estado de funcionamento, compatíveis com o uso contínuo em ambiente administrativo, devendo possuir o mesmo padrão de design, operação e especificações técnicas em todos os pontos de instalação.

4. DAS CARACTERÍSTICAS DOS EQUIPAMENTOS, INSUMOS E ABASTECIMENTO

4.1. Capacidade e dimensões dos equipamentos

4.1.1. As máquinas deverão possuir capacidade mínima para armazenamento de 600 (seiscentos) copos descartáveis de 160 ml, devendo apresentar dimensões compatíveis com os locais de instalação definidos pela Contratante, de modo a não prejudicar a circulação de pessoas, a segurança dos usuários, o acesso aos ambientes e a rotina administrativa da unidade.

4.1.2. As dimensões dos equipamentos deverão ser previamente informadas pela Contratada, acompanhadas do respectivo catálogo técnico, manual ou documento equivalente, para análise da compatibilidade com os espaços disponíveis.

4.2. Painel de seleção e funcionalidades

4.2.1. Os equipamentos deverão possuir painel, botões ou interface eletrônica compatível com a disponibilização mínima de 14 (quatorze) variedades de bebidas quentes, permitindo a escolha individualizada do produto pelo usuário.

4.2.2. O painel ou interface deverá possibilitar, no mínimo:

- a) seleção da bebida desejada;
- b) regulagem da dosagem de açúcar, quando aplicável;
- c) indicação de finalização da seleção;
- d) comandos de fácil utilização e compreensão pelo usuário; e
- e) identificação clara das bebidas disponíveis.

4.3. Acessórios e funcionalidades mínimas

4.3.1. As máquinas deverão conter, no mínimo:

- a) sistema compatível com café em grãos;
- b) mecanismo de controle ou regulagem da moagem, quando aplicável ao modelo ofertado;
- c) sistema de filtragem de água adequado ao funcionamento do equipamento;
- d) sensor ou sistema de controle de copos;

e) dispositivo de descarte ou armazenamento adequado dos resíduos gerados no preparo das bebidas;
e

f) sistema de autolimpeza, autolavagem ou rotina técnica equivalente de higienização, compatível com equipamentos de autosserviço para preparo de bebidas quentes.

4.3.2. Alimentação hídrica

4.3.2.1. O fornecimento de água ocorrerá por meio da rede hídrica disponibilizada pela Contratante, cabendo à Contratada realizar as conexões necessárias à instalação e ao funcionamento das máquinas, observadas as especificações técnicas do fabricante.

4.3.2.2. Os equipamentos deverão ser acompanhados de filtro de água apropriado para máquinas de autosserviço, cabendo à Contratada fornecer, instalar, manter e substituir os elementos filtrantes, registros, conexões e demais acessórios necessários ao funcionamento adequado e seguro dos equipamentos.

4.3.2.3. Na instalação dos filtros e acessórios hidráulicos, a Contratada deverá assegurar que o conjunto máquina-filtro ocupe o menor espaço possível, sem comprometer a segurança, a circulação de pessoas, a ventilação dos equipamentos ou o acesso para manutenção.

4.3.2.4. Os elementos filtrantes deverão ser substituídos sempre que atingirem o limite de utilização recomendado pelo fabricante ou quando apresentarem redução de desempenho que possa comprometer a qualidade da água utilizada no preparo das bebidas.

4.3.3. Alimentação elétrica

4.3.3.1. Os equipamentos deverão operar em tensão compatível com os pontos elétricos disponibilizados pela Contratante nos locais de instalação.

4.3.3.2. Caberá à Contratada verificar previamente a compatibilidade elétrica, hidráulica e física dos locais indicados para instalação dos equipamentos.

4.3.3.3. Caso seja identificada qualquer incompatibilidade ou necessidade de adequação técnica, a Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante antes da instalação, sendo vedada qualquer intervenção nas instalações prediais sem autorização prévia.

4.4. Tipos de bebidas disponibilizadas

4.4.1. Os equipamentos deverão disponibilizar, no mínimo, 14 (quatorze) variedades de bebidas quentes, contemplando obrigatoriamente:

a) café expresso curto;

b) café expresso longo;

c) café com leite;

d) leite;

e) chocolate;

f) cappuccino;

g) mocaccino; e

h) chá, em sabor a ser definido pela Contratante.

4.4.2. As demais variedades poderão corresponder a combinações, variações ou bebidas adicionais compatíveis com os insumos utilizados e com os equipamentos ofertados.

4.5. Dos insumos alimentícios

4.5.1. Os insumos utilizados no preparo das bebidas deverão ser próprios para consumo humano, compatíveis com máquinas automáticas de bebidas quentes, estar dentro do prazo de validade, possuir rotulagem regular e atender à legislação sanitária e de alimentos vigente.

4.5.2. O café deverá ser torrado em grãos, próprio para máquinas automáticas de café expresso, isento de materiais estranhos, açúcar e adoçantes.

4.5.3. O leite em pó deverá ser integral, solúvel ou instantâneo, próprio para utilização em máquinas automáticas de bebidas quentes.

4.5.4. O chocolate ou mistura solúvel para bebida sabor chocolate deverá ser compatível com o equipamento ofertado, apresentando características adequadas de solubilidade, sabor e conservação.

4.5.5. As bebidas do tipo cappuccino e mocaccino poderão ser preparadas por combinação automatizada dos insumos disponíveis ou mediante mistura própria compatível com o equipamento.

4.5.6. O chá deverá ser disponibilizado em formulação compatível com a tecnologia do equipamento ofertado.

4.6. Dos insumos, materiais e equipamentos acessórios

4.6.1. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de todos os insumos, materiais, equipamentos e acessórios necessários à execução dos serviços, incluindo café torrado em grãos, leite em pó, mistura para bebida sabor chocolate, açúcar, adoçante, copos descartáveis, palhetas ou misturadores, filtros, conexões e demais itens necessários ao adequado funcionamento dos equipamentos.

4.6.2. Todos os custos diretos e indiretos relacionados aos insumos, materiais, descartáveis, filtros, acessórios e demais itens necessários à prestação dos serviços deverão estar incluídos no valor contratado.

4.6.3. Os produtos utilizados deverão observar o padrão de qualidade apresentado na proposta ou na documentação técnica da Contratada, admitida a substituição por produtos equivalentes ou superiores, mediante comunicação prévia à Contratante.

4.7. Do abastecimento e manuseio dos insumos

4.7.1. O abastecimento dos equipamentos deverá ocorrer sempre que necessário, em quantidade suficiente para garantir o fornecimento contínuo das bebidas e evitar a falta de insumos, copos, palhetas, açúcar, adoçante ou quaisquer outros itens necessários ao consumo.

4.7.2. A visita diária do profissional da Contratada não afasta a obrigação de atendimento extraordinário sempre que constatada ou comunicada pela Contratante a necessidade de abastecimento adicional, manutenção corretiva ou regularização de falha operacional.

4.7.3. O abastecimento, a higienização e o manuseio dos insumos deverão ser realizados exclusivamente por profissionais da Contratada, devidamente capacitados, identificados e uniformizados.

4.7.4. Durante o abastecimento e o manuseio dos insumos será obrigatória a adoção de práticas adequadas de higiene e segurança sanitária.

5. DA DEMANDA DA SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS

5.1. O fornecimento das bebidas quentes ocorrerá por meio de sistema de consumo controlado, mediante cartão eletrônico, cartão magnético, identificação digital ou tecnologia equivalente que permita controle individualizado dos usuários autorizados, sendo estimado o consumo mensal de 6.000 (seis mil) doses, distribuídas aproximadamente da seguinte forma:

- a) 2.000 (duas mil) doses mensais para o andar da Sobreloja;
- b) 2.000 (duas mil) doses mensais para o 1º andar; e
- c) 2.000 (duas mil) doses mensais para o 2º andar.

5.2. A estimativa de consumo foi elaborada com base no quantitativo aproximado de 300 (trezentos) funcionários, considerando a média de 20 (vinte) dias úteis por mês e a disponibilização estimada de 20 (vinte) unidades de consumo mensais por usuário.

5.3. Cada usuário autorizado deverá receber cartão eletrônico, cartão magnético, identificação digital ou tecnologia equivalente contendo até 20 (vinte) unidades de consumo mensais, conforme critérios de controle definidos pela Contratante.

5.4. O quantitativo previsto neste item possui natureza estimativa, não constituindo garantia de consumo mínimo mensal pela Contratante.

5.5. O pagamento observará a quantidade de doses efetivamente consumidas no período, conforme critérios de medição previstos no item 14 deste Anexo.

5.6. A estimativa de consumo poderá ser reavaliada durante a execução contratual, conforme a demanda efetivamente verificada, observados os limites legais e contratuais aplicáveis.

6. DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO E QUANTITATIVOS DE MÁQUINAS

6.1. Os equipamentos serão instalados nas dependências da sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP.

6.2. A prestação dos serviços compreenderá a disponibilização de 03 (três) máquinas automatizadas de bebidas quentes, a serem instaladas, inicialmente, nos seguintes locais:

- a) 01 (uma) máquina no andar da Sobreloja;
- b) 01 (uma) máquina no 1º andar; e
- c) 01 (uma) máquina no 2º andar.

6.3. A distribuição dos equipamentos poderá ser ajustada pela Contratante, conforme necessidade administrativa, fluxo de usuários, disponibilidade física dos ambientes, pontos de energia elétrica, pontos de rede hidráulica e demais condições necessárias à instalação e funcionamento adequado das máquinas.

6.4. A eventual alteração do local de instalação dos equipamentos dentro das dependências da Contratante não implicará, por si só, alteração do objeto contratado, desde que mantidos os quantitativos contratados e as condições técnicas necessárias à execução dos serviços.

6.5. A instalação, realocação ou substituição dos equipamentos deverá ser previamente alinhada com a fiscalização contratual, observadas as normas internas de segurança, circulação, acesso, preservação patrimonial e funcionamento da unidade.

7. DO SISTEMA DE CONTROLE DE CONSUMO E GERENCIAMENTO DE CRÉDITOS

7.1. As máquinas deverão operar mediante sistema de liberação controlada de consumo, por meio de cartão eletrônico, cartão magnético, identificação digital ou tecnologia equivalente que permita controle individualizado dos usuários autorizados, ficando o fornecimento das bebidas condicionado à identificação e liberação prévia do consumo.

7.2. Para cada período de 30 (trinta) dias, serão disponibilizadas até **20 (vinte) unidades de consumo por usuário autorizado**, observada a estimativa mensal prevista no item 5 deste Anexo.

7.3. A Contratada deverá fornecer sistema informatizado e automatizado para gerenciamento, liberação, controle e recarga dos créditos utilizados para consumo das bebidas quentes, permitindo à Contratante a administração eletrônica dos créditos, sem necessidade de procedimentos manuais individualizados.

7.4. O sistema de gerenciamento deverá possibilitar, no mínimo:

- a) cadastramento de usuários autorizados;
- b) recarga individual e/ou em lote;
- c) controle de saldo individual;
- d) controle de consumo por usuário, por equipamento e por período;
- e) emissão de relatórios gerenciais;
- f) bloqueio, desbloqueio e reativação de cartões, identificações digitais ou meios equivalentes de acesso;
- g) operação por meio de interface eletrônica acessível aos gestores indicados pela Contratante; e
- h) extração de informações necessárias à conferência da medição mensal.

7.5. Os relatórios gerenciais emitidos pelo sistema deverão permitir a verificação da quantidade de doses efetivamente consumidas em cada equipamento, do total mensal consumido e das informações necessárias à validação da medição e do pagamento.

7.6. A Contratada deverá garantir o regular funcionamento do sistema de controle de consumo durante toda a vigência contratual, prestando suporte técnico sempre que necessário para correção de falhas, bloqueios indevidos, inconsistências de saldo, problemas de leitura ou dificuldades de acesso pelos usuários autorizados.

7.7. Todos os custos relacionados ao fornecimento, implantação, configuração, funcionamento, suporte técnico, manutenção e eventual substituição do sistema de gerenciamento e dos meios de liberação de consumo deverão estar incluídos nos valores contratados, sem qualquer ônus adicional à Contratante.

7.8. Eventuais falhas no sistema de controle de consumo não poderão impedir, de forma injustificada, a continuidade da prestação dos serviços, devendo a Contratada adotar solução provisória previamente alinhada com a fiscalização contratual, inclusive quanto ao registro das doses consumidas, sem prejuízo da regularização definitiva do sistema.

7.9. A Contratada deverá observar a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, utilizando as informações dos usuários autorizados exclusivamente para fins de cadastramento, liberação de consumo, controle de créditos, emissão de relatórios, conferência da medição e execução contratual, vedado o uso para finalidade diversa, o compartilhamento indevido ou o tratamento incompatível com o objeto contratado.

8. DA PREPARAÇÃO, DOSAGEM E PADRÃO DE QUALIDADE DAS BEBIDAS

8.1. Os equipamentos deverão possibilitar o preparo automatizado das bebidas quentes previstas neste Anexo, observadas as especificações técnicas dos equipamentos, os insumos disponibilizados e os padrões mínimos de qualidade exigidos pela Contratante.

8.2. As bebidas fornecidas deverão apresentar características compatíveis com sua natureza, observados padrões adequados de sabor, aroma, temperatura, consistência, aspecto visual e condições de consumo, vedada a disponibilização de bebidas frias, excessivamente diluídas, com sabor alterado, odor inadequado, resíduos estranhos ou qualquer outra condição que comprometa sua qualidade.

8.3. Cada bebida deverá ser fornecida em volume compatível com o tipo selecionado e com a capacidade dos copos disponibilizados, observado o volume referencial de até 160 ml, admitidas variações decorrentes das características próprias de cada bebida e da configuração técnica do equipamento.

8.4. A Contratada deverá manter os equipamentos permanentemente regulados, higienizados, abastecidos e em perfeitas condições de funcionamento, de modo a evitar falhas de preparo, interrupções no fornecimento, variações injustificadas de qualidade, desperdício de insumos ou fornecimento de bebidas impróprias para consumo.

8.5. A Contratante poderá solicitar à Contratada a realização de ajustes na configuração das bebidas, da temperatura, da intensidade, das dosagens, dos insumos utilizados ou dos parâmetros de funcionamento dos equipamentos, sempre que constatada desconformidade com os padrões de qualidade estabelecidos neste Anexo ou quando houver reclamações recorrentes devidamente registradas.

9. DA EQUIPE RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. A Contratada deverá disponibilizar, diariamente, profissional capacitado, devidamente uniformizado e identificado, para realização de vistoria operacional, verificação das condições de funcionamento dos equipamentos, higienização, conferência de insumos, copos e palhetas /misturadores, bem como adoção das providências necessárias à continuidade do fornecimento das bebidas quentes.

9.2. A presença diária do profissional tem por finalidade assegurar a manutenção das condições adequadas de higiene, o acompanhamento preventivo do funcionamento das máquinas, a identificação tempestiva de falhas, a reposição de insumos quando necessária e o acionamento de equipe técnica especializada, sempre que a ocorrência não puder ser solucionada no próprio local.

9.3. O profissional responsável pelo atendimento diário deverá possuir capacitação compatível com as atividades de abastecimento, higienização, verificação operacional e solução de ocorrências simples, sem prejuízo da atuação de equipe técnica especializada para a execução de manutenções preventivas, corretivas, substituição de peças, componentes ou equipamentos.

9.4. Os funcionários da Contratada deverão utilizar crachá de identificação e uniforme da empresa durante a execução dos serviços, observando as normas internas de acesso, segurança, higiene, circulação e conduta da Contratante.

9.5. A equipe disponibilizada pela Contratada deverá assegurar a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, mantendo os equipamentos em adequadas condições de funcionamento, higiene e conservação.

9.6. A Contratada deverá substituir, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer profissional cuja substituição seja solicitada pela Contratante, quando verificada conduta inadequada, descumprimento de normas internas, falha na execução das atividades ou incompatibilidade com a adequada prestação dos serviços.

9.7. A visita operacional diária prevista neste Anexo deverá ocorrer nos dias úteis de funcionamento da Contratante, não caracterizando posto fixo de trabalho, dedicação exclusiva de mão de obra ou subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração.

10. ESPECIFICAÇÕES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A execução dos serviços de instalação, abastecimento, manutenção preventiva e corretiva, assistência técnica, higienização, controle de pragas/desinsetização, quando aplicável, realocação e desinstalação dos equipamentos deverá observar as disposições deste Anexo, da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA e demais documentos que compõem a contratação.

10.2. DA INSTALAÇÃO

10.2.1. Os equipamentos deverão ser entregues, instalados, configurados e testados pela Contratada nos locais indicados pela Contratante, observados os prazos definidos no TR – TERMO DE REFERÊNCIA ou em ordem de serviço específica.

10.2.2. A instalação deverá ser previamente agendada junto à Contratante, com indicação dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços, contendo, no mínimo, nome completo, documento de identificação e, quando aplicável, dados do veículo utilizado para transporte dos equipamentos.

10.2.3. As máquinas deverão ser configuradas e testadas no ato da instalação, na presença da fiscalização contratual ou de servidor designado pela Contratante, a fim de verificar o funcionamento dos equipamentos, a conformidade das conexões hidráulicas e elétricas, a liberação das bebidas, o sistema de controle de consumo e as condições gerais de operação.

10.2.4. Concluída a instalação, a Contratada deverá apresentar relatório contendo, no mínimo:

- a) data da instalação;
- b) local de instalação;
- c) modelo do equipamento;
- d) número de série de cada máquina; e

e) registro de eventuais observações técnicas relevantes.

10.2.5. Caso seja constatada impossibilidade de instalação em qualquer dos locais inicialmente previstos, a Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante, apresentando as razões técnicas do impedimento e, quando cabível, proposta de solução ou local alternativo.

10.2.6. A contabilização para fins de cobrança somente será iniciada após o aceite da instalação pela Contratante e a liberação dos equipamentos para uso.

10.3. DO RECEBIMENTO DOS EQUIPAMENTOS

10.3.1. O recebimento dos equipamentos ocorrerá após sua completa instalação, configuração, teste e funcionamento regular, mediante aceite da Contratante.

10.3.2. Caso os equipamentos, acessórios, sistema de controle de consumo ou instalações não atendam às especificações previstas neste Anexo, a Contratante poderá recusar o recebimento, cabendo à Contratada realizar as correções, substituições ou adequações necessárias, sem ônus adicional.

10.4. DA REALOCAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

10.4.1. A Contratante poderá solicitar a realocação dos equipamentos dentro de suas dependências, observadas as condições técnicas necessárias à instalação, alimentação elétrica, alimentação hídrica, segurança dos usuários e funcionamento adequado das máquinas.

10.4.2. A realocação deverá ser previamente alinhada com a fiscalização contratual e executada pela Contratada sem prejuízo à continuidade dos serviços.

10.5. DA SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS, COMPONENTES E ACESSÓRIOS

10.5.1. A Contratada será responsável pelo fornecimento e substituição de peças de reposição, componentes, acessórios, elementos consumíveis e demais itens necessários à manutenção preventiva, manutenção corretiva, higienização e adequado funcionamento dos equipamentos, sem ônus adicional à Contratante.

10.6. DA DESINSTALAÇÃO

10.6.1. Ao término do contrato, ou em caso de retirada dos equipamentos por qualquer motivo, a Contratada deverá realizar a desinstalação das máquinas, mantendo as instalações elétricas e hidráulicas devidamente isoladas, seguras e em condições adequadas de conservação.

10.6.2. A Contratada responderá por quaisquer danos causados à Contratante ou a terceiros em decorrência de falhas na instalação, realocação ou desinstalação dos equipamentos, especialmente aqueles decorrentes de vazamentos, danos elétricos, danos hidráulicos ou danos patrimoniais.

10.6.3. Para a retirada definitiva das máquinas, quando se tratar de encerramento contratual programado, a Contratada deverá apresentar cronograma de desinstalação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término contratual, sujeito à aprovação da Contratante.

10.7. DA MANUTENÇÃO

10.7.1. A Contratada será responsável pela execução de manutenção preventiva, manutenção corretiva, revisões, ajustes, assistência técnica e demais providências necessárias ao perfeito funcionamento dos equipamentos durante toda a vigência contratual.

10.7.2. A manutenção preventiva deverá observar as recomendações do fabricante, a rotina de utilização dos equipamentos e as necessidades verificadas durante a execução contratual, contemplando inspeções periódicas, conservação técnica, ajustes e substituição de peças cuja vida útil tenha expirado.

10.7.3. A manutenção corretiva deverá ser executada sempre que houver falha, mau funcionamento, interrupção no fornecimento das bebidas, inconformidade na preparação das doses ou qualquer ocorrência que comprometa a regularidade dos serviços.

10.7.4. As ocorrências relacionadas à interrupção do fornecimento das bebidas deverão ser atendidas em até 2 (duas) horas após comunicação registrada da Contratante, inclusive por e-mail, telefone ou outro canal indicado para atendimento operacional, durante o horário de funcionamento administrativo da unidade, salvo situação excepcional previamente justificada.

10.7.5. Sempre que possível, o reparo deverá ser realizado no próprio local de instalação. Caso seja necessária a retirada do equipamento, a Contratada deverá providenciar substituição por máquina equivalente, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da constatação da necessidade de retirada ou da comunicação formal da Contratante, conforme o caso.

10.7.6. Equipamentos que apresentarem falhas recorrentes, funcionamento inadequado ou desempenho incompatível com as especificações deste Anexo poderão ser objeto de glosa, substituição obrigatória e demais providências previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA e no contrato.

10.8. DA HIGIENIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS

10.8.1. A Contratada deverá realizar a higienização dos equipamentos de forma compatível com a natureza do serviço, observadas as normas sanitárias aplicáveis, as recomendações do fabricante e as rotinas de higienização previstas neste Anexo.

10.8.2. Todos os materiais, produtos, utensílios e equipamentos necessários à higienização deverão ser fornecidos pela Contratada e deverão ser próprios para uso em equipamentos destinados ao preparo de bebidas e alimentos.

10.8.3. A higienização deverá abranger, conforme a periodicidade aplicável, as superfícies externas, áreas de contato com o usuário, compartimentos internos, circuitos alimentares, bicos de fornecimento, recipientes de resíduos, contentores de insumos, filtros e demais componentes necessários à manutenção das condições adequadas de limpeza, segurança e consumo.

10.9. DO CONTROLE DE PRAGAS E DESINSETIZAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS, QUANDO APLICÁVEL

10.9.1. O controle de pragas e a desinsetização dos equipamentos, quando necessários ou previstos em cronograma próprio, deverão ser realizados pela Contratada com produtos regularizados junto aos órgãos competentes, especialmente ANVISA, quando aplicável, e adequados à utilização em equipamentos instalados em ambiente administrativo e destinados ao preparo de bebidas.

10.9.2. Os produtos utilizados deverão ser aplicados conforme as orientações do fabricante, dentro do prazo de validade, por profissional capacitado, observadas as normas de segurança, higiene e proteção dos usuários.

10.9.3. A Contratada deverá apresentar, sempre que solicitado, as informações técnicas, fichas de segurança, comprovantes de regularidade ou demais documentos referentes aos produtos utilizados nos procedimentos de controle de pragas e desinsetização.

10.9.4. Os procedimentos de controle de pragas e desinsetização deverão ser executados de modo a não comprometer a segurança alimentar, a qualidade das bebidas, a integridade dos equipamentos, a saúde dos usuários ou a rotina administrativa da Contratante.

11. CRONOGRAMA E PERIODICIDADE DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO, MANUTENÇÃO E HIGIENIZAÇÃO

11.1. A Contratada deverá executar os serviços de abastecimento, verificação operacional, higienização, manutenção preventiva e substituição de elementos filtrantes em conformidade com as periodicidades mínimas previstas neste Anexo, com as recomendações do fabricante dos equipamentos e com as necessidades verificadas durante a execução contratual.

11.2. A Contratada deverá disponibilizar todos os instrumentos, equipamentos, ferramentas, materiais, produtos de higienização e Equipamentos de Proteção Individual – EPIs necessários à adequada execução das atividades, observadas as normas técnicas, sanitárias, de segurança do trabalho e demais legislações aplicáveis.

11.3. Todos os produtos utilizados na higienização deverão estar regularizados perante os órgãos competentes, quando aplicável, ser compatíveis com equipamentos destinados ao preparo de bebidas e alimentos, estar dentro do prazo de validade e ser utilizados conforme as orientações do fabricante.

11.4. Durante a execução dos serviços de abastecimento, higienização ou manutenção, cada equipamento deverá permanecer devidamente identificado, em local visível ao usuário, com aviso de “EQUIPAMENTO EM ABASTECIMENTO”, “EQUIPAMENTO EM HIGIENIZAÇÃO” ou “EQUIPAMENTO EM MANUTENÇÃO”, conforme a atividade em execução.

11.5. Deverão ser observadas, no mínimo, as seguintes rotinas de higienização e manutenção:

11.5.1. Rotina diária, em dias úteis de funcionamento da unidade:

- a) vistoria operacional dos equipamentos;
- b) verificação das condições de funcionamento das máquinas;
- c) limpeza externa dos equipamentos;
- d) verificação das condições de higiene dos pontos de contato com o usuário;
- e) conferência dos recipientes de resíduos;
- f) verificação da disponibilidade de copos, palhetas/misturadores e demais itens de consumo;
- g) conferência da necessidade de reposição dos insumos; e
- h) adoção das providências necessárias à continuidade do fornecimento das bebidas.

11.5.2. Rotina semanal:

- a) limpeza dos misturadores e circuitos alimentares, quando aplicável ao modelo do equipamento;
- b) higienização dos compartimentos internos de fornecimento e preparo das bebidas;
- c) limpeza dos recipientes, bicos de fornecimento, tubos, funis, contentores de insumos e demais componentes que entrem em contato com os produtos alimentícios;

d) remoção de resíduos acumulados nos grupos de café, recipientes de descarte e demais partes internas dos equipamentos; e

e) realização de demais procedimentos recomendados pelo fabricante para manutenção das condições adequadas de higiene e funcionamento.

11.5.3. Rotina mensal:

a) realização de higienização minuciosa dos equipamentos, em data previamente alinhada com a fiscalização contratual;

b) desmontagem, limpeza e desinfecção dos componentes que entrem em contato com os alimentos, conforme recomendações do fabricante;

c) limpeza das superfícies internas dos equipamentos;

d) enxágue, secagem e remontagem dos componentes higienizados; e

e) verificação geral das condições de funcionamento, conservação e segurança dos equipamentos.

11.5.4. Rotina semestral ou conforme limite indicado pelo fabricante:

a) substituição dos elementos filtrantes dos equipamentos, quando atingido o volume de consumo indicado pelo fabricante ou sempre que necessário para preservar a qualidade da água; e

b) limpeza e verificação geral dos filtros, conexões e componentes relacionados à alimentação hídrica dos equipamentos.

11.6. As rotinas previstas neste item possuem caráter mínimo, podendo a Contratante exigir reforço de higienização, abastecimento ou manutenção sempre que a demanda, o estado dos equipamentos, o fluxo de usuários ou as condições de qualidade dos serviços assim exigirem.

12. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

12.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratada:

a) transportar, entregar, instalar, configurar, testar, abastecer, higienizar, manter e conservar as máquinas de bebidas quentes nas dependências da Contratante;

b) fornecer todos os insumos, materiais, descartáveis, filtros, peças, componentes, acessórios e demais itens necessários ao adequado funcionamento dos equipamentos e ao fornecimento das bebidas;

c) manter os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, higiene, conservação, segurança e apresentação durante toda a vigência contratual;

d) executar as rotinas de abastecimento, higienização, manutenção preventiva e corretiva conforme as periodicidades previstas neste Anexo e as recomendações dos fabricantes;

e) apresentar, por ocasião da medição mensal, relatório dos serviços executados e do consumo apurado, nos termos do item 14 deste Anexo;

f) refazer, corrigir ou complementar, sem ônus adicional, quaisquer serviços executados em desacordo com as condições contratuais;

- g) utilizar profissionais capacitados, uniformizados e identificados, observando as normas internas de acesso, segurança, circulação, higiene e conduta da Contratante;
- h) responsabilizar-se por danos causados à Contratante ou a terceiros em decorrência da instalação, realocação, operação, manutenção, higienização ou desinstalação dos equipamentos, inclusive em razão de vazamentos, falhas elétricas, falhas hidráulicas ou danos patrimoniais;
- i) ressarcir os prejuízos apurados no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contado da comprovação da responsabilidade, sem prejuízo da possibilidade de desconto dos valores nas faturas pendentes, quando cabível;
- j) apresentar, na entrega das máquinas, documentação comprobatória de procedência, fabricação, modelo e número de série dos equipamentos, comprovando que se trata de equipamentos novos e sem uso anterior;
- k) adotar as proteções necessárias em paredes, pisos, corredores, elevadores e demais áreas durante o transporte, instalação, realocação ou retirada dos equipamentos; e
- l) substituir, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer equipamento que não atenda às especificações exigidas, apresente falhas recorrentes ou comprometa a regularidade da prestação dos serviços. Na impossibilidade de reparo ou restabelecimento do funcionamento dentro desse prazo, a Contratada deverá disponibilizar equipamento substituto equivalente, sem prejuízo da continuidade da prestação dos serviços e sem ônus adicional para a Contratante.

13. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

13.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratante:

- a) proporcionar as condições necessárias para a adequada execução dos serviços;
- b) indicar os locais destinados à instalação dos equipamentos;
- c) disponibilizar, quando existentes e tecnicamente adequados, os pontos de energia elétrica e rede hidráulica necessários à instalação dos equipamentos;
- d) permitir o acesso dos profissionais da Contratada às dependências da unidade, desde que devidamente identificados, uniformizados e previamente autorizados, quando necessário;
- e) permitir a entrada de veículos da Contratada destinados ao transporte, instalação, realocação ou retirada dos equipamentos, observadas as normas internas de acesso e segurança;
- f) comunicar à Contratada eventuais falhas, ocorrências, necessidade de abastecimento, necessidade de manutenção ou qualquer desconformidade identificada na execução dos serviços;
- g) analisar os relatórios mensais apresentados pela Contratada, solicitando correções, complementações ou reapresentação quando houver inconsistências;
- h) acompanhar a qualidade dos equipamentos, insumos, bebidas e serviços executados, aplicando glosas e demais providências cabíveis quando verificada desconformidade;
- i) impedir intervenções de terceiros não autorizados nos equipamentos; e
- j) recusar equipamentos, materiais, insumos, bebidas ou serviços que não atendam aos padrões de qualidade e às especificações previstas neste Anexo.

14. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, com base na quantidade de doses efetivamente consumidas no período, conforme relatório emitido pelo sistema de controle de consumo disponibilizado pela Contratada.

14.1.1. O valor unitário da dose deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral dos serviços, inclusive disponibilização e locação das máquinas, instalação, configuração, sistema de controle de consumo, cartões ou meios equivalentes de liberação, suporte técnico, abastecimento, insumos, copos descartáveis, palhetas ou misturadores, filtros, manutenção preventiva e corretiva, higienização, substituição de peças, realocação e desinstalação dos equipamentos, não sendo admitida cobrança adicional pela mera disponibilização das máquinas.

14.2. A Contratada deverá apresentar o relatório mensal de consumo até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, contendo, no mínimo:

- a) período de referência;
- b) identificação de cada equipamento;
- c) local de instalação de cada equipamento;
- d) quantitativo de doses consumidas por equipamento;
- e) total geral de doses consumidas no mês;
- f) ocorrências registradas no período;
- g) doses eventualmente consideradas impróprias para consumo; e
- h) manutenções, higienizações ou substituições realizadas no período.

14.3. O relatório mensal será analisado pela fiscalização contratual, que poderá solicitar esclarecimentos, correções ou complementações antes da aprovação da medição.

14.4. As doses consideradas impróprias para consumo, incompletas, fornecidas em desconformidade com as especificações ou decorrentes de falha do equipamento não serão consideradas para fins de pagamento, sem prejuízo da aplicação de glosas, quando cabível.

14.5. A recorrência de falhas, a indisponibilidade injustificada dos equipamentos, a falta de insumos, a ausência de copos ou palhetas/misturadores, a deficiência de higienização ou a disponibilização reiterada de doses impróprias para consumo poderão ensejar a aplicação de glosas e demais providências previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e no IMR – Instrumento de Medição de Resultado, quando aplicável.

14.6. O pagamento somente será realizado após a aprovação da medição pela fiscalização contratual, observadas as regras de liquidação e pagamento previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

15. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

15.1. A execução dos serviços de vistoria operacional, abastecimento, higienização, manutenção e demais intervenções ordinárias deverá ocorrer, prioritariamente, de segunda a sexta-feira, das 09h às 12h e das 14h às 17h.

15.2. Em situações excepcionais, mediante prévia autorização da Contratante, os serviços poderão ser executados fora do horário previsto no item 15.1, especialmente quando a intervenção for necessária para evitar interrupção do fornecimento das bebidas ou comprometimento do funcionamento regular dos equipamentos.

ANEXO I-D – SERVIÇO DE COPEIRAGEM

Elaborado a partir das necessidades operacionais da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, da estrutura da contratação – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRADA DE FACILITIES - ADMINISTRAÇÃO PREDIAL, e das rotinas de copeiragem, garçonaria e atendimento institucional definidas pela Administração.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Anexo tem por objeto a prestação dos serviços continuados de copeiragem, integrantes da contratação de – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRADA DE FACILITIES - ADMINISTRAÇÃO PREDIAL, com dedicação exclusiva de mão de obra, fornecimento de gêneros alimentícios, materiais de consumo, produtos de limpeza, descartáveis, equipamentos, utensílios e materiais permanentes necessários à adequada execução dos serviços.

1.2. A execução dos serviços deverá observar as condições estabelecidas neste Anexo, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato, nas normas sanitárias, trabalhistas e de segurança aplicáveis, bem como nos demais documentos que compõem a contratação.

1.3. Os serviços objeto deste Anexo são caracterizados como serviços comuns, por possuírem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, rotinas administrativas e requisitos operacionais estabelecidos pela Administração.

1.4. A contratação não tem por finalidade a mera disponibilização de mão de obra à Administração, mas a prestação de serviço contínuo, com obrigação de resultado, cabendo à Contratada organizar, dirigir e supervisionar seus empregados, alocar os recursos necessários, controlar seus insumos e garantir a execução das rotinas previstas neste Anexo.

1.5. A unidade de medida adotada para a contratação dos serviços de copeiragem será, como regra, posto/dia para os profissionais alocados e unidade efetivamente fornecida, recebida e aprovada para os insumos e materiais de consumo, observadas as planilhas de composição de preços e os critérios de medição previstos neste Anexo e na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

1.6. A presente contratação contempla os seguintes postos de serviço:

POSTO/DIA	QUANTIDADE	JORNADA
Copeira/Copeiro	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 7h30
Garçom/Garçonete	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 8h30

Garçom/Garçonete	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 9h30
------------------	----	---

1.7. A Contratada deverá observar o intervalo intrajornada de 01 (uma) hora diária para descanso e alimentação.

1.8. Em razão das necessidades operacionais da SCEIC - SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, poderá ser solicitado pela Contratante o cumprimento de horas extraordinárias, observada a legislação trabalhista vigente e o limite máximo de 20 (vinte) horas extras mensais por posto de trabalho.

2. VINCULAÇÃO ÀS REGRAS GERAIS PREVISTAS NO TR – TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente Anexo integra o TR – TERMO DE REFERÊNCIA da contratação de Gestão Integrada de Facilities – Administração Predial, possuindo natureza complementar e destinando-se ao detalhamento técnico e operacional específico dos serviços de copeiragem.

2.2. Aplicam-se ao presente serviço, no que couber, as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relativas ao modelo de execução do objeto, modelo de gestão contratual, fiscalização, medição, pagamento, obrigações da Contratada, obrigações da Contratante e procedimentos de transição e finalização contratual.

2.3. Em caso de aparente divergência entre este Anexo e a Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, deverá ser adotada interpretação sistemática dos documentos da contratação, preservando-se as regras gerais aplicáveis à presente contratação e as especificidades técnicas próprias dos serviços de copeiragem, desde que não haja contrariedade ao edital, ao contrato ou à legislação vigente.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, este Anexo estabelece as atividades, rotinas, frequências, requisitos técnicos mínimos, locais de atendimento, procedimentos sanitários, obrigações específicas, forma de avaliação da qualidade e demais especificidades necessárias à adequada execução dos serviços de copeiragem.

3.2. INÍCIO DA EXECUÇÃO

3.2.1. O início da execução dos serviços observará o regramento previsto na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, sem prejuízo da necessidade de prévio alinhamento das rotinas operacionais, apresentação dos profissionais, uniformes, equipamentos, utensílios, insumos e materiais necessários à execução dos serviços.

3.3. LOCAL DE EXECUÇÃO

3.3.1. Os serviços serão executados nas dependências da sede da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP, abrangendo o térreo, a sobreloja, o 1º pavimento e o 2º pavimento, bem como outros ambientes eventualmente indicados pela Contratante, conforme Mapa Referencial constante do Apêndice I-D.1 deste Anexo.

3.4. HORÁRIOS DE EXECUÇÃO

3.4.1. Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar e manter 01 (um) posto de Copeiro(a), de segunda a sexta-feira, com início da jornada às 7h30min; 01 (um) posto de Garçom /Garçonete, de segunda a sexta-feira, com início da jornada às 8h30min; e 01 (um) posto de Garçom /Garçonete, de segunda a sexta-feira, com início da jornada às 9h30min, todos com carga horária semanal de 44 (quarenta e quatro) horas.

3.4.2. A distribuição dos horários foi definida com base na demanda operacional da Contratante e deverá assegurar o adequado atendimento das atividades de copeiragem, garçonaria, reuniões institucionais, eventos e demais demandas previstas neste Anexo.

3.4.3. Os horários de início e término das jornadas poderão ser ajustados mediante solicitação da Contratante e prévia comunicação à Contratada, desde que respeitados os limites legais, convencionais e contratuais aplicáveis, cabendo à Contratada organizar a escala de seus empregados, os intervalos intrajornada, as substituições e a distribuição interna das atividades, sem caracterizar subordinação direta à Administração.

3.4.4. Deverão ser observados os intervalos intrajornada para repouso e alimentação, bem como as demais disposições previstas na legislação trabalhista e na convenção coletiva de trabalho aplicável à categoria profissional.

3.4.5. A Contratada deverá organizar a escala de trabalho, os intervalos intrajornada, as substituições e o revezamento operacional da equipe de modo a preservar, sempre que possível, a continuidade da prestação dos serviços durante o período ordinário de funcionamento.

3.4.6. Caberá à Contratada providenciar a substituição imediata dos empregados ausentes ou impedidos de exercer suas atividades por profissionais com qualificação compatível, de forma a garantir a continuidade da prestação dos serviços sem prejuízo à execução contratual.

3.4.7. Os postos de trabalho deverão permanecer cobertos durante os horários estabelecidos para a prestação dos serviços, observada a organização da escala pela Contratada, os intervalos intrajornada, a legislação trabalhista, as normas coletivas aplicáveis e a necessidade de continuidade operacional das atividades de copeiragem e garçonaria.

3.5. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

3.5.1. Os serviços compreendem atividades de preparação, organização, distribuição e reposição de bebidas e gêneros alimentícios, bem como higienização e organização de copas, utensílios e áreas de apoio, visando assegurar condições adequadas de atendimento aos servidores, autoridades, convidados e participantes de reuniões institucionais, em conformidade com os padrões de qualidade, urbanidade, eficiência e higiene requeridos.

3.5.2. Os profissionais serão responsáveis pela preparação, distribuição e reposição de café, chá, água e demais gêneros alimentícios, bem como pelo atendimento, organização, serviço e recolhimento de utensílios utilizados durante reuniões, eventos institucionais e atividades correlatas.

3.6. EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E MATERIAIS PERMANENTES

3.6.1. A Contratada deverá fornecer os equipamentos, utensílios e materiais permanentes necessários à adequada execução dos serviços, em perfeitas condições de uso e funcionamento, observadas as especificações mínimas constantes do Apêndice I-D.3 deste Anexo.

3.6.2. Os equipamentos, utensílios e materiais permanentes deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual, cabendo à Contratada sua aquisição, transporte, armazenamento, guarda, conservação, manutenção preventiva e corretiva, higienização e reposição.

3.6.3. Em caso de quebra, dano, avaria, desgaste excessivo, defeito, perda das condições adequadas de uso ou indisponibilidade de qualquer equipamento, utensílio ou material permanente, a Contratada deverá providenciar sua substituição por outro de características equivalentes ou superiores, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da ciência da ocorrência.

3.6.4. Ao término da vigência contratual, todos os equipamentos, utensílios e materiais fornecidos pela Contratada deverão ser retirados das dependências da Contratante, sem qualquer ônus adicional.

3.7. INSUMOS E MATERIAIS DE CONSUMO

3.7.1. Será de responsabilidade da Contratada o fornecimento de café, coadores, açúcar, adoçante, chás de infusão, biscoitos, pão de queijo, copos descartáveis e demais insumos previstos neste Anexo, bem como o abastecimento contínuo dos suportes disponibilizados nas copas da Contratante, observadas as especificações e quantitativos estimados constantes do Apêndice I-D.4.

3.7.2. Os produtos fornecidos deverão possuir padrão de qualidade compatível com o uso institucional a que se destinam, ser provenientes de fabricantes regularmente estabelecidos no mercado e ter suas marcas previamente aprovadas pela Contratante antes da entrega. Os produtos deverão ser entregues dentro do respectivo prazo de validade, não sendo admitidos itens cuja validade expire no mês da entrega ou no mês subsequente.

3.7.3. A Contratada deverá controlar o estoque de materiais e insumos destinados à copa, observando os prazos de validade, as condições adequadas de armazenamento, conservação e utilização dos produtos, de forma a evitar desperdícios, perdas ou desabastecimento.

3.7.4. O café fornecido deverá possuir SELO DE PUREZA ABIC ou certificação equivalente reconhecida no mercado, devendo atender ao padrão de qualidade compatível com o uso institucional e às especificações previstas neste Anexo.

3.7.5. Os quantitativos de insumos constantes deste Anexo são estimativos e poderão sofrer variações para mais ou para menos, de acordo com a necessidade da Contratante. Os materiais serão requisitados pela gestão e fiscalização contratual quando necessário, devendo ser entregues em parcela única no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados da solicitação formal.

3.7.6. O pagamento será realizado exclusivamente em relação aos insumos efetivamente entregues, recebidos e aprovados pela Contratante.

4. RELAÇÃO DE ENDEREÇOS, LOCAIS E ÁREAS DE ATENDIMENTO

4.1. A relação dos ambientes de atendimento dos serviços de copeiragem, garçonaria e atividades correlatas consta do Apêndice I-D.1 deste Anexo.

4.2. Os ambientes relacionados possuem caráter referencial e correspondem à estrutura organizacional existente na data de elaboração deste Anexo.

4.3. A Contratante poderá incluir, excluir, renomear, remanejar ou reorganizar unidades administrativas, ambientes de trabalho, salas de reunião ou espaços institucionais durante a vigência contratual, sem que tal alteração caracterize modificação do objeto contratado, desde que mantidas as características e a natureza dos serviços previstos neste Anexo.

5. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratada:

- a) responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços contratados, observando as disposições deste Anexo, da legislação vigente e das normas técnicas aplicáveis;
- b) responsabilizar-se pela guarda, conservação, utilização adequada e integridade dos equipamentos, utensílios e materiais disponibilizados para uso na execução dos serviços;
- c) indicar, no ato da assinatura do contrato, preposto devidamente capacitado e com poderes para representar a Contratada perante a Contratante, acompanhar a execução contratual, receber notificações e adotar as providências necessárias à solução de ocorrências;
- d) manter seus empregados devidamente uniformizados e identificados mediante utilização de crachá funcional em local visível;
- e) manter os equipamentos, utensílios e materiais necessários à execução dos serviços em perfeitas condições de funcionamento, higiene, conservação e segurança;
- f) promover a substituição de empregado que apresente conduta incompatível com a execução dos serviços ou que descumpra as normas estabelecidas pela Contratante, mediante solicitação fundamentada da fiscalização contratual;
- g) instruir seus empregados quanto à observância das normas internas da Contratante, procedimentos de acesso, segurança, conduta profissional e demais orientações aplicáveis ao ambiente de trabalho;
- h) comunicar imediatamente e por escrito à Contratante qualquer anormalidade, irregularidade ou fato que possa comprometer a adequada execução dos serviços;
- i) prestar os esclarecimentos solicitados pela Contratante e atender prontamente às ocorrências e reclamações relacionadas à execução contratual;
- j) adotar as medidas necessárias para assegurar a continuidade dos serviços, inclusive em situações de faltas, afastamentos, férias, licenças ou paralisações de seus empregados, sem qualquer ônus adicional para a Contratante;
- k) cumprir integralmente a legislação trabalhista, previdenciária, tributária, ambiental, de segurança e saúde no trabalho e demais normas aplicáveis à execução contratual;
- l) assumir integral responsabilidade pelo atendimento e assistência aos seus empregados em casos de acidente, mal súbito ou qualquer outra ocorrência relacionada ao trabalho;
- m) exercer controle de assiduidade e pontualidade dos empregados vinculados ao contrato, providenciando substituição no prazo máximo de até 02 (duas) horas, contadas da ciência da ausência, de modo a não comprometer a continuidade da prestação dos serviços;
- n) apresentar à fiscalização contratual, sempre que solicitado, documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e demais encargos relacionados aos profissionais alocados na execução contratual;
- o) manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

- p) não vincular o pagamento de salários, benefícios ou quaisquer direitos trabalhistas dos empregados aos pagamentos efetuados pela Contratante;
- q) garantir que os profissionais alocados nos postos de Copeiro(a), Garçom/Garçonete possuam qualificação compatível com as atividades desempenhadas;
- r) realizar inspeção periódica dos postos de trabalho por intermédio de preposto, supervisor ou responsável operacional, no mínimo uma vez por mês, em dias e horários alternados, registrando eventuais ocorrências e providências adotadas;
- s) orientar seus empregados quanto à obrigatoriedade de manutenção de sigilo sobre informações, documentos, processos, rotinas administrativas ou assuntos de que tenham conhecimento em razão da execução contratual;
- t) exigir que os empregados assumam diariamente seus postos de trabalho devidamente uniformizados, identificados por crachá funcional e em adequadas condições de higiene e apresentação pessoal;
- u) orientar os empregados a comunicar imediatamente à Contratada qualquer impossibilidade de comparecimento ao trabalho, para fins de adoção das providências necessárias à substituição;
- v) orientar os empregados a observarem os canais institucionais definidos pela Contratante para comunicação de ocorrências relacionadas à execução dos serviços;
- w) proibir que seus empregados abordem autoridades, servidores, colaboradores ou terceiros para tratar de assuntos particulares, questões estranhas à execução contratual ou demandas de natureza trabalhista, administrativa ou comercial;
- x) atender, nas mesmas condições de qualidade, eficiência e presteza, às demandas extraordinárias previamente comunicadas pela Contratante, observada antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas e os limites da legislação trabalhista aplicável;
- y) responsabilizar-se pela reposição imediata de equipamentos, utensílios, materiais permanentes e insumos cuja falta, avaria ou inadequação possa comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços contratados.

5.1.1. DOS UNIFORMES

5.1.1.1. A Contratada deverá fornecer integralmente, sem qualquer ônus aos empregados, os uniformes necessários à execução dos serviços, observadas as características compatíveis com as atividades de copeiragem, garçonaria e atendimento institucional.

5.1.1.2. Para cada empregado alocado na execução contratual, deverão ser fornecidos, no mínimo:

I – 03 (três) camisas sociais ou operacionais de manga curta, na cor branca;

II – 02 (duas) camisas sociais de manga longa, na cor branca;

III – 01 (um) colete sem manga, na cor preta;

IV – 01 (um) blazer social, na cor preta, para os ocupantes dos postos de Garçom/Garçonete;

V – 02 (duas) calças sociais, na cor preta;

VI – 01 (um) casaco, jaqueta ou malha de frio, na cor preta;

VII – 01 (um) par de sapatos pretos adequados às atividades desempenhadas;

VIII – 02 (dois) aventais de uso profissional para atividades de manipulação e distribuição de alimentos;

IX – touca, rede ou equipamento equivalente para proteção dos cabelos, quando exigido pela atividade executada.

5.1.1.3. Os uniformes deverão conter identificação visual da Contratada em local visível, permanecer em perfeitas condições de uso, higiene e apresentação e ser substituídos sempre que apresentarem desgaste, rasgos, manchas permanentes ou qualquer condição que comprometa a adequada apresentação profissional.

5.1.1.4. A Contratada deverá fornecer, no mínimo, 02 (dois) conjuntos completos de uniformes por semestre para cada empregado alocado na execução contratual, sem prejuízo das reposições extraordinárias necessárias.

5.2. Para fins de fiscalização contratual e subsídio ao ateste das notas fiscais, a Contratada deverá apresentar, sempre que solicitado pela Contratante, documentação comprobatória do pagamento de salários, vale-transporte, vale-refeição, auxílio-alimentação, encargos trabalhistas, previdenciários e fundiários dos empregados vinculados ao contrato.

6. BOAS PRÁTICAS SANITÁRIAS, AMBIENTAIS E DE SUSTENTABILIDADE

6.1. A Contratada deverá observar boas práticas sanitárias, ambientais e de sustentabilidade compatíveis com a natureza dos serviços de copeiragem, especialmente quanto à manipulação, armazenamento e distribuição de alimentos e bebidas, higienização de utensílios e ambientes, redução de desperdícios, correta segregação de resíduos e uso racional de água, energia e materiais descartáveis.

6.2. Os profissionais alocados deverão observar padrões adequados de higiene pessoal e apresentação, mantendo cabelos limpos e presos quando necessário, unhas limpas e curtas, uniformes limpos e em boas condições, além de utilizar os EPIs e acessórios de proteção compatíveis com as atividades desempenhadas.

6.3. Os produtos de limpeza utilizados na higienização da copa, utensílios, equipamentos e áreas de apoio deverão ser adequados à finalidade, observadas as normas sanitárias, de segurança e saúde aplicáveis.

6.4. A Contratada deverá adotar medidas para evitar desperdício de gêneros alimentícios, água, energia, materiais descartáveis e demais insumos utilizados na execução dos serviços.

6.5. Os resíduos gerados nas atividades de copeiragem deverão ser segregados, acondicionados e encaminhados aos locais indicados pela Contratante, observadas as normas internas e a legislação aplicável.

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

7.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratante:

a) designar formalmente gestor (es) e fiscal (is) do contrato para acompanhamento e fiscalização da execução contratual;

b) acompanhar, fiscalizar e avaliar a execução dos serviços contratados, verificando o cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada;

- c) conferir, vistoriar e aprovar os materiais, insumos e equipamentos fornecidos pela Contratada, os quais deverão estar acompanhados de relação discriminada contendo quantidades, especificações e demais informações pertinentes;
- d) disponibilizar área adequada para armazenamento dos materiais e insumos de responsabilidade da Contratada;
- e) proporcionar as condições necessárias ao acesso dos empregados da Contratada às dependências vinculadas à execução dos serviços;
- f) prestar as informações e esclarecimentos necessários à adequada execução contratual, quando solicitados pela Contratada;
- g) exercer a fiscalização da execução dos serviços diretamente ou por intermédio de servidores formalmente designados;
- h) determinar a substituição de materiais, insumos, equipamentos ou produtos que sejam considerados inadequados, incompatíveis com as especificações contratuais ou potencialmente prejudiciais à saúde, à segurança ou ao patrimônio da Contratante;
- i) solicitar, quando necessário, ajustes nos horários de início e término das jornadas dos postos de trabalho, mediante comunicação prévia à Contratada, observados os limites legais, convencionais e contratuais aplicáveis, bem como a manutenção da carga horária contratada e a organização da escala pela Contratada;
- j) disponibilizar local apropriado para realização das refeições dos empregados da Contratada, quando houver espaço físico disponível para essa finalidade;
- k) solicitar à Contratada a substituição de empregados cuja conduta comprometa a adequada execução dos serviços, dificulte a fiscalização contratual, ou seja, incompatível com as normas internas da Contratante, mediante justificativa formal;
- l) solicitar aos supervisores, encarregados ou prepostos da Contratada a correção de falhas, irregularidades ou imperfeições verificadas na execução dos serviços;
- m) realizar a conferência e medição dos insumos efetivamente solicitados, entregues e aprovados, para fins de faturamento, quando aplicável;
- n) atestar a execução dos serviços e o recebimento dos insumos efetivamente fornecidos, após verificação do cumprimento das condições contratuais;
- o) solicitar, para fins de fiscalização contratual e subsídio ao ateste das notas fiscais, a apresentação de documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e relativas aos benefícios dos empregados vinculados ao contrato.

8. MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

8.1. A fiscalização da execução dos serviços será exercida por agente público designado pela Contratante, observadas as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, do contrato e deste Anexo.

8.2. A fiscalização exercida pela Contratante não exclui nem reduz a responsabilidade exclusiva da Contratada pela execução integral dos serviços, pelo cumprimento das obrigações legais e contratuais e pela qualidade dos serviços prestados.

8.3. Para fins de acompanhamento e fiscalização da execução contratual, a Contratante poderá determinar à Contratada a retirada do local e solicitar a substituição de empregado que se apresente sem uniforme, sem identificação funcional, em desacordo com as normas de conduta estabelecidas ou cuja permanência seja considerada incompatível com a adequada execução dos serviços, observadas as regras contratuais aplicáveis.

8.4. A Contratante poderá solicitar a apresentação de documentos que comprovem o vínculo dos empregados com a Contratada, observada a legislação aplicável à proteção de dados pessoais e às relações de trabalho.

8.5. A Contratante poderá exigir a substituição de produtos saneantes, materiais, insumos ou equipamentos considerados inadequados à execução dos serviços ou incompatíveis com as especificações contratuais.

8.6. A Contratante poderá utilizar instrumentos, indicadores e procedimentos de avaliação da qualidade dos serviços para acompanhamento da execução contratual, conforme critérios estabelecidos neste Anexo.

8.7. As determinações e orientações emitidas pela fiscalização contratual deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, observados os limites estabelecidos neste Anexo e na legislação vigente.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

9.1. Após o encerramento de cada período mensal de execução contratual, a Contratada deverá apresentar relatório de medição contendo os quantitativos dos serviços efetivamente executados, dos postos disponibilizados e dos insumos efetivamente solicitados, entregues, recebidos e aprovados pela Contratante no período.

9.2. Para fins de medição e pagamento, serão considerados exclusivamente os serviços efetivamente executados, os postos efetivamente disponibilizados e os insumos efetivamente fornecidos e aceitos pela Contratante.

9.3. O valor devido será apurado mediante a aplicação dos preços unitários contratados sobre os quantitativos efetivamente executados e aprovados.

9.4. Serão descontados os valores correspondentes aos postos não disponibilizados ou parcialmente disponibilizados, aos serviços não executados ou executados em desconformidade com as especificações contratuais, aos insumos não fornecidos, rejeitados ou glosados pela fiscalização contratual e às demais ocorrências passíveis de desconto previstas neste Anexo, na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA ou no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, quando aplicável.

9.5. A realização de glosas, descontos ou retenções não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

9.6. Os pagamentos serão efetuados mensalmente, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela Contratada, acompanhada da documentação exigida contratualmente e da medição previamente aprovada pela fiscalização contratual.

9.7. A Nota Fiscal/Fatura deverá discriminar separadamente os valores correspondentes à prestação dos serviços e ao fornecimento dos insumos efetivamente entregues e aprovados.

9.8. A composição dos preços, a apresentação da proposta comercial e a consolidação dos valores referentes ao Serviço de Copeiragem deverão observar o modelo geral de planilha de proposta da contratação, contemplando todos os serviços integrantes do objeto contratado.

10. APÊNDICES

Apêndice I-D.1 – Mapa Referencial das Áreas de Atendimento dos Serviços de Copeiragem;

Apêndice I-D.2 – Quantitativo de Postos e Horários de Execução;

Apêndice I-D.3 – Relação de Equipamentos, Utensílios e Materiais Permanentes;

Apêndice I-D.4 – Relação de Insumos e Materiais de Consumo;

Apêndice I-D.5 – Rotinas e Frequências dos Serviços de Copeiragem;

Apêndice I-D.6 – Modelo de Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso;

Apêndice I-D.7 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Copeiragem;

Apêndice I-D.8 – Formulário de Ocorrências dos Serviços de Copeiragem.

APÊNDICE I-D.1 – MAPA REFERENCIAL DAS ÁREAS DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

1. OBJETIVO

1.1. O presente Apêndice tem por objetivo identificar os ambientes que compõem a área de atendimento dos serviços de copeiragem, garçonaria e atividades correlatas objeto deste Anexo.

1.2. Os ambientes relacionados neste Apêndice possuem caráter referencial e correspondem à estrutura organizacional existente na data de elaboração deste Anexo.

1.3. Eventuais alterações de layout, remanejamento de salas, mudanças de nomenclatura das unidades administrativas ou reorganizações internas não caracterizarão alteração do objeto contratual, desde que mantidas as características e a localização da prestação dos serviços no âmbito da unidade da Contratante.

2. ÁREAS DE ATENDIMENTO

2.1. Os serviços de copeiragem e garçonaria deverão atender, prioritariamente, as seguintes unidades administrativas da Contratante, em razão da natureza institucional das atividades desempenhadas, da frequência de reuniões, do atendimento a autoridades, convidados, representantes externos e demais compromissos oficiais da Pasta:

- a) Gabinete do Secretário de Estado;
- b) Gabinete do Secretário Executivo;
- c) Gabinete do Subsecretário;
- d) Chefia de Gabinete; e
- e) Consultoria Jurídica.

2.1.1. As unidades indicadas no item 2.1 constituem áreas de atendimento prioritário, devendo receber acompanhamento ordinário e suporte contínuo durante o período de funcionamento dos serviços,

especialmente quanto à preparação, organização, distribuição e reposição de café, água, chá e demais itens previstos neste Anexo, bem como quanto ao apoio a reuniões, recepções institucionais e atividades correlatas.

2.1.2. As demais unidades técnicas e administrativas que compõem a estrutura organizacional da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS também serão atendidas pelos serviços de copeiragem e garçonaria, porém em regime de demanda, mediante solicitação da Contratante, observada a disponibilidade operacional da equipe alocada, a programação das atividades prioritárias e a natureza do evento, reunião ou necessidade administrativa apresentada.

2.1.3. O atendimento sob demanda deverá ser solicitado pelos servidores designados para a gestão e fiscalização dos serviços pela Contratante, sempre que possível com antecedência compatível com a organização das atividades, especialmente quando envolver reuniões ampliadas, eventos institucionais, recepções oficiais, *coffee breaks*, montagem de mesas, distribuição de itens específicos ou necessidade de deslocamento interno da equipe.

2.1.4. A definição de áreas de atendimento prioritário não impede o atendimento das demais unidades da Pasta, mas estabelece critério de organização operacional dos serviços, de modo a assegurar a cobertura das demandas institucionais mais frequentes e sensíveis, sem prejuízo do atendimento das demais necessidades administrativas devidamente solicitadas pela Contratante.

2.2. O rol de unidades previsto nos itens acima possui caráter meramente referencial e corresponde à estrutura organizacional existente na data de elaboração deste Anexo.

2.3. A Contratante poderá incluir, excluir, renomear, remanejar ou reorganizar unidades administrativas, ambientes de trabalho, salas de reunião ou espaços institucionais durante a vigência contratual, sem que tal alteração caracterize modificação do objeto contratado, desde que mantidas as características e a natureza dos serviços previstos neste Anexo.

2.4. Os serviços também poderão ser prestados em outros ambientes da Contratante, sempre que necessário ao atendimento de reuniões, eventos institucionais, solenidades, recepções oficiais ou demais atividades correlatas relacionadas às atribuições da Secretaria.

APÊNDICE I-D.2 – QUANTITATIVO DE POSTOS E HORÁRIOS DE EXECUÇÃO

POSTO/DIA	QUANTIDADE	JORNADA
Copeira/Copeiro	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 7h30
Garçom/Garçonete	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 8h30
Garçom/Garçonete	01	44 (quarenta e quatro) horas semanais, de segunda a sexta-feira, com início às 9h30

Observação: Os horários indicados correspondem ao início ordinário da cobertura dos postos, cabendo à Contratada organizar os horários de término das jornadas, os intervalos intrajornada, as substituições e a distribuição interna das atividades, observada a carga horária semanal contratada, a legislação trabalhista, as normas coletivas aplicáveis e a necessidade de continuidade operacional dos serviços de copeiragem e garçonaria.

APÊNDICE I-D.3 – RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E MATERIAIS PERMANENTES

O presente Apêndice tem por finalidade relacionar os equipamentos, utensílios e materiais permanentes mínimos a serem disponibilizados pela Contratada para a adequada execução dos serviços de copeiragem e garçonaria, os quais deverão permanecer disponíveis durante toda a vigência contratual, em perfeitas condições de uso, higiene, conservação e funcionamento, sem prejuízo de substituição sempre que necessário para assegurar a continuidade e a qualidade da prestação dos serviços.

ITEM	QUANTIDADE	ESPECIFICAÇÃO MÍNIMA
Forno elétrico	01	Capacidade útil mínima de 39 litros e capacidade total mínima de 56 litros, contendo 04 prateleiras, apto ao preparo simultâneo de, no mínimo, 01 pacote de 1 kg de pão de queijo.
Liquidificador industrial ou semiprofissional	01	Capacidade mínima de 2 litros, copo resistente a impactos e potência compatível com a preparação de bebidas, vitaminas, sucos e demais itens eventualmente utilizados.
Kit galheteiro	02 kits	Compostos por 05 peças em vidro, com tampa dosadora e suporte para transporte.
Conjunto de jantar	02 conjuntos	Cada conjunto composto por, no mínimo, 12 garfos de mesa, 12 facas de mesa, 12 pratos de sobremesa em porcelana, 12 colheres de sobremesa em aço inox e 12 garfos de sobremesa em aço inox.
Jogos americanos	02 conjuntos	Conjuntos contendo 12 peças cada, confeccionados em PVC ou material equivalente, formato retangular ou circular, dimensões mínimas de 48 cm x 28 cm, em cores neutras a serem definidas pela Contratante.
Garrafas térmicas de pressão	10 unidades	Capacidade de 1 litro.
Garrafas térmicas de pressão	20 unidades	Capacidade de 1,5 litro.
Toalhas brancas em microfibra	02 unidades	Dimensões mínimas: 1,50 m x 2,50 m e 1,60 m x 3,20 m. A lavagem, higienização, conservação e substituição serão de responsabilidade da Contratada.

Toalhas pretas em microfibra	02 unidades	Dimensões mínimas: 1,50 m x 2,50 m e 1,60 m x 3,20 m. A lavagem, higienização, conservação e substituição serão de responsabilidade da Contratada.
Carrinho para chá e café	01 unidade	Confeccionado em aço inox, polietileno de alta resistência ou material equivalente, com 03 prateleiras e capacidade mínima de carga de 272 kg.
Carrinhos auxiliares	02 unidades	Para transporte e apoio aos serviços de copeiragem, confeccionados em aço inox, polietileno de alta resistência ou equivalente, com 03 prateleiras com varanda, 02 puxadores e rodízios.
Suportes para copos descartáveis	10 unidades	Mínimo de 01 suporte para copos de água e 01 suporte para copos de café em cada copa.
Potes herméticos em vidro com tampa em inox	06 unidades	03 unidades com capacidade de 600 ml e 03 unidades com capacidade de 900 ml.
Potes herméticos para café	04 unidades	Confeccionados em vidro ou material transparente de alta resistência, com capacidade mínima de 2 litros.
Potes herméticos para açúcar	04 unidades	Confeccionados em vidro ou material transparente de alta resistência, com capacidade mínima de 2 litros.
Bandejas de serviço	08 unidades	Confeccionadas em aço inox ou material equivalente aprovado pela Contratante, em tamanhos adequados ao atendimento de reuniões e eventos institucionais.
Jarras de vidro transparente	06 unidades	Capacidade mínima de 1,5 litro.
Porta-guardanapos	06 unidades	Para utilização em reuniões e eventos institucionais.
Xícaras de porcelana para café	48 unidades	Acompanhadas dos respectivos pires.
Xícaras de porcelana para chá	24 unidades	Acompanhadas dos respectivos pires.
Colheres para café em aço inox	48 unidades	Para atendimento dos serviços de copeiragem.
Colheres para chá em aço inox	24 unidades	Para atendimento dos serviços de copeiragem.
Copos de vidro transparente	48 unidades	Capacidade aproximada de 200 ml, destinados ao atendimento de reuniões, gabinetes e eventos institucionais.

Copos de vidro transparente	24 unidades	Capacidade aproximada de 300 ml, destinados ao atendimento de autoridades, reuniões e eventos institucionais.
Formas tipo assadeira antiaderente	03 unidades	Dimensões aproximadas de 30 cm de comprimento, 21 cm de largura e 05 cm de altura.

APÊNDICE I-D.4 – RELAÇÃO DE INSUMOS E MATERIAIS DE CONSUMO

Os quantitativos abaixo são estimativos e deverão ser consolidados na planilha de composição de preços, observando-se que o pagamento será realizado exclusivamente em relação aos insumos efetivamente solicitados, entregues, recebidos e aprovados pela Contratante.

ITEM	DESCRIÇÃO	APRESENTAÇÃO	QUANTIDADE ESTIMADA (mensal)
01	Café torrado e moído, acondicionado em embalagem apropriada	Pacote com 500 gramas, embalado a vácuo	160 unidades
02	Açúcar refinado	Pacote com 1 kg	100 unidades
03	Açúcar refinado em sachês	Sachê com aproximadamente 5 gramas	800 unidades
04	Adoçante líquido à base de sucralose ou equivalente	Frasco com aproximadamente 100 ml	07 unidades
05	Adoçante em sachês à base de sucralose ou equivalente	Sachê com aproximadamente 0,6 grama	600 unidades
06	Chás de infusão acondicionados em sachês, em sabores variados, incluindo opções de ervas, frutas e chás tradicionais	Caixa com, no mínimo, 15 unidades	48 caixas
07	Água mineral natural sem gás, acondicionada em garrafas individuais	Fardo com, no mínimo, 12 garrafas de aproximadamente 500 ml	15 fardos
08	Água mineral natural com gás, acondicionada em garrafas individuais	Fardo com, no mínimo, 12 garrafas de aproximadamente 500 ml	08 fardos

09	Suco ou néctar de frutas pronto para consumo, em sabores variados	Embalagem com 1 litro	60 unidades
10	Biscoito salgado	Pacote com aproximadamente 500 gramas	06 unidades
11	Biscoito doce tipo sequilho ou similar	Pacote com aproximadamente 280 gramas	15 unidades
12	Biscoito salgado tipo cream cracker ou equivalente	Pacote com aproximadamente 200 gramas	10 unidades
13	Biscoito salgado contendo gergelim ou cereais similares	Pacote com aproximadamente 240 gramas	20 unidades
14	Biscoito salgado tipo água e sal ou equivalente	Pacote com aproximadamente 200 gramas	10 unidades
15	Biscoito recheado em sabores variados	Pacote com aproximadamente 130 gramas	30 unidades
16	Biscoito recheado tipo tortinha ou similar, em sabores variados	Pacote com aproximadamente 140 gramas	24 unidades
17	Biscoito doce sem recheio, em sabores variados	Pacote com aproximadamente 140 a 160 gramas	36 unidades
18	Bolo industrializado tipo inglês ou similar, em sabores variados	Pacote com aproximadamente 250 a 300 gramas	60 unidades
19	Pão de queijo congelado, tamanho coquetel ou similar	Pacote com aproximadamente 1 kg	10 pacotes
20	Azeite de oliva	Frasco com aproximadamente 500 ml	01 unidade
21	Vinagre balsâmico ou equivalente	Frasco com aproximadamente 500 ml	01 unidade
22	Sal refinado	Sachê com aproximadamente 1 grama	1000 unidades

23	Guardanapo de papel folha dupla ou superior	Pacote com 50 folhas	20 pacotes
24	Forro rendado para bandeja, formato redondo	Pacote com 100 unidades	01 pacote
25	Forro rendado para bandeja, formato retangular	Pacote com 100 unidades	01 pacote
26	Coador para preparo de café	Unidade	05 unidades
27	Mexedor descartável para bebidas	Pacote com 500 unidades	02 pacotes
28	Esponja para limpeza dupla face multiuso	Pacote com 04 unidades	02 pacotes
29	Álcool para limpeza de superfícies e utensílios	Frasco com aproximadamente 1 litro	05 unidades
30	Limpador multiuso para superfícies laváveis	Frasco com aproximadamente 500 ml	03 unidades
31	Pano para limpeza em algodão cru ou material equivalente	Unidade	05 unidades
32	Pano para limpeza em algodão alvejado ou material equivalente	Unidade	05 unidades
33	Sabão em pasta para limpeza de utensílios	Unidade	01 unidade
34	Saco para acondicionamento de resíduos com capacidade aproximada de 100 litros	Pacote com 100 unidades	01 pacote
35	Água sanitária	Embalagem com aproximadamente 2 litros	05 unidades
36	Detergente líquido neutro	Frasco com aproximadamente 500 ml	05 unidades
37	Luvas descartáveis para manipulação de alimentos	Pacote com 100 unidades	02 pacotes
38	Avental impermeável para atividades de limpeza e higienização	Unidade	02 unidades

39	Palitos de madeira para uso alimentício	Embalagem com 100 unidades	06 unidades
40	Copo descartável para café	Pacote com 100 unidades, capacidade aproximada de 50 ml	40 pacotes
41	Copo descartável para água	Pacote com 100 unidades, capacidade aproximada de 180 ml ou 200 ml	150 pacotes

APÊNDICE I-D.5 – ROTINAS E FREQUÊNCIAS DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

As rotinas e frequências abaixo deverão ser aplicadas conforme a demanda operacional da Contratante, os horários de funcionamento da unidade e a necessidade de atendimento a reuniões, eventos institucionais e atividades correlatas.

FREQUÊNCIA	ETAPAS E ATIVIDADES
DIÁRIA	Preparar e distribuir café, chá, água e demais bebidas previstas neste Anexo nos locais indicados pela Contratante;
DIÁRIA	Manter os utensílios utilizados devidamente higienizados, realizando sua lavagem com emprego de detergentes e produtos de limpeza fornecidos pela Contratada, armazenando-os em local apropriado;
DIÁRIA	Realizar higienização completa diária da copa, por se tratar de local de manipulação de alimentos;
DIÁRIA	Proceder à limpeza interna e externa de armários, pias, mesas, fornos, micro-ondas, cafeteiras, máquinas de café, geladeiras, frigobares, carrinhos de servir chá e café, balcões e demais equipamentos;
DIÁRIA	Zelar pela limpeza e higiene do ambiente da copa, incluindo pisos e paredes, evitando acúmulo de resíduos, lixo e utensílios não higienizados;
DIÁRIA	Preparar, organizar e montar mesas destinadas a reuniões, recepções, eventos, lanches e refeições realizadas no âmbito da Contratante;
DIÁRIA	

	Efetuar o preparo, organização, distribuição e recolhimento de bandejas, xícaras, copos, jaras, talheres e demais utensílios destinados aos gabinetes, salas de reuniões e eventos institucionais;
DIÁRIA	Recolocar, ao término das atividades, todos os materiais, utensílios e equipamentos em seus respectivos locais, bem como providenciar o fechamento de janelas e o desligamento dos equipamentos elétricos utilizados, exceto daqueles que necessitem permanecer em funcionamento contínuo;
SEMANAL	Limpar paredes, portas e batentes; remover banquetas para limpeza integral do piso; reposicionar mobiliários após a conclusão da limpeza; higienizar recipientes de resíduos; limpar internamente e externamente os equipamentos; lavar pisos; e limpar internamente e externamente os armários;
QUANDO SOLICITADO	Preparar e distribuir lanches, coffee breaks, refeições leves e itens similares destinados às reuniões, eventos institucionais e demais atividades realizadas pela Contratante;
QUANDO SOLICITADO	Atender demandas extraordinárias previamente comunicadas pela Contratante, observada antecedência mínima de 24 horas e os limites da legislação trabalhista aplicável.

APÊNDICE I-D.6 – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

A Contratada, _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designada Signatária, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

REDAÇÃO DO PREÂMBULO DO TERMO A SER ASSINADO PELOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

_____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, doravante designado(a) Signatário(a), aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle da Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessadas em função da execução do objeto do contrato nº ____/____.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, documentos, rotinas administrativas, informações institucionais, dados de agenda, reuniões, autoridades, servidores, convidados, processos, projetos, comunicações internas, informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da Contratante, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com a Contratante, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente à Contratante qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa da Contratante, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis.
8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.
9. E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário o assina.

_____, _____ de _____ de _____.

ASSINATURA DO SIGNATÁRIO

APÊNDICE I-D.7 – AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

O presente Apêndice tem por objetivo apoiar o gestor e o fiscal do contrato na verificação periódica da conformidade e da qualidade dos serviços prestados, assegurando padronização nos procedimentos de acompanhamento, registro e avaliação de desempenho da Contratada.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A avaliação da Contratada será realizada por meio da análise dos postos disponibilizados, da qualidade do atendimento, da higiene e organização da copa, da adequação dos utensílios e equipamentos, da conformidade dos insumos fornecidos e da observância das rotinas previstas neste Anexo.

1.2. A avaliação deverá ser efetuada periodicamente no processo de fiscalização da execução dos serviços, gerando registros ou relatórios mensais destinados a subsidiar o acompanhamento contratual, a medição dos serviços, a apuração de eventuais inconformidades e, quando aplicável, a adoção das providências previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato ou no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

2. CONCEITOS DA PONTUAÇÃO

Na avaliação deverão ser atribuídos os conceitos “**ÓTIMO**”, “**BOM**”, “**REGULAR**” e “**RUIM**”, equivalentes, respectivamente, aos valores 100, 80, 50 e 30 para cada item avaliado.

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Apresentação pessoal, uniforme, crachá e higiene dos profissionais				
Cumprimento dos horários e cobertura dos postos contratados				
Qualidade, urbanidade, cordialidade e discrição no atendimento				
Organização, limpeza e higienização da copa e áreas de apoio				
Higienização e conservação de utensílios, equipamentos e materiais permanentes				
Disponibilidade e reposição de insumos necessários ao serviço				
Adequação dos alimentos, bebidas e demais itens fornecidos				
Atendimento de reuniões, eventos institucionais e demandas extraordinárias				

Controle de desperdícios, armazenamento e validade dos produtos				
Comunicação de ocorrências e resposta às solicitações da fiscalização				

3. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

CAMPO	PREENCHIMENTO
CONTRATO NÚMERO:	
UNIDADE:	
PERÍODO:	
DATA:	
CONTRATADA:	
RESPONSÁVEL PELA FISCALIZAÇÃO:	
GESTOR DO CONTRATO:	

A nota será obtida mediante o resultado do somatório total dos pontos obtidos dividido pelo número de itens vistoriados. As faturas apresentadas pela Contratada poderão ficar sujeitas à aplicação de glosas, descontos ou demais consequências previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato ou no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, quando aplicável, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

APÊNDICE I-D.8 – FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIAS DOS SERVIÇOS DE COPEIRAGEM

O Formulário de Ocorrências dos Serviços de Copeiragem deverá ser utilizado pelo preposto, encarregado, responsável operacional ou empregado designado pela Contratada para registro de ocorrências identificadas durante a execução dos serviços.

TIPO DE OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO / CAMPO PARA PREENCHIMENTO
Ausência, atraso ou saída antecipada de profissional	Descritivo: _____

Falta ou inadequação de uniforme, crachá ou apresentação pessoal	Descritivo: _____
Falta, inadequação ou vencimento de insumos	Descritivo: _____
Falha no atendimento de reunião, evento ou demanda institucional	Descritivo: _____
Problema em equipamento, utensílio ou material permanente	Descritivo: _____
Falha de higienização da copa, utensílios ou áreas de apoio	Descritivo: _____
Desperdício, armazenamento inadequado ou perda de produtos	Descritivo: _____
Outros	Descritivo: _____
Local	_____ _____
Ciente Contratante	Visto/data: _____

ANEXO I-E – SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E LIDERANÇA OPERACIONAL DE FACILITIES

Elaborado com base nas necessidades de organização, acompanhamento e integração operacional dos serviços que compõem a contratação de – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRADA DE *FACILITIES* - ADMINISTRAÇÃO PREDIAL.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. O presente Anexo tem por objeto a prestação do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*, integrante da contratação – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO INTEGRADA DE *FACILITIES* - ADMINISTRAÇÃO PREDIAL, compreendendo o apoio à organização, acompanhamento, articulação operacional, registro de ocorrências, consolidação de informações, monitoramento de rotinas e comunicação operacional entre a Contratada, a Contratante e as equipes responsáveis pelos serviços que compõem a presente contratação.

1.2. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá ser executado mediante a cobertura dos postos definidos neste Anexo, observadas as condições estabelecidas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos que compõem a contratação.

1.3. A presente contratação não tem por objeto a contratação de mão de obra pela Administração, mas sim a prestação de serviço contínuo, com obrigação de resultado, cabendo à Contratada organizar, dirigir e supervisionar seus empregados, garantindo a adequada cobertura dos postos, a continuidade operacional e o cumprimento das rotinas previstas neste Anexo.

1.4. A atuação dos postos do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* não substitui as atribuições próprias da gestão e fiscalização contratual exercidas pela Administração, tampouco autoriza a prática de atos administrativos, decisões de gestão pública, aplicação de sanções, ateste de notas fiscais, aceite definitivo de serviços ou qualquer atividade exclusiva de agente público.

2. VINCULAÇÃO ÀS REGRAS GERAIS PREVISTAS NO TR – TERMO DE REFERÊNCIA

2.1. O presente Anexo integra o TR – TERMO DE REFERÊNCIA da contratação de Gestão Integrada de *Facilities* - Administração Predial, possuindo natureza complementar e destinando-se ao detalhamento técnico e operacional específico do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*.

2.2. Aplicam-se ao presente serviço, no que couber, as disposições da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, especialmente aquelas relativas ao modelo de execução do objeto, modelo de gestão contratual, fiscalização, medição, pagamento, obrigações da Contratada, obrigações da Contratante e procedimentos de transição e finalização contratual.

3. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Sem prejuízo das disposições gerais previstas no item 5 da Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, o presente Anexo estabelece as atividades, rotinas, requisitos funcionais, postos, horários e demais especificidades necessárias à adequada execução do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*.

3.2. O serviço será prestado nas dependências da SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS, atualmente localizada na Rua Mauá, nº 51, Luz, São Paulo/SP, ou em outro endereço que venha a substituí-la, observado o disposto no TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

3.3. A execução do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá observar a necessidade de acompanhamento diário das rotinas operacionais da presente contratação, especialmente dos serviços de prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial, prestação de serviços de recepção, copeiragem, locação de máquinas de bebidas quentes e demais atividades correlatas previstas nos anexos específicos.

3.4. O serviço deverá atuar como ponto de apoio operacional da Contratada, sem prejuízo da responsabilidade direta da empresa pela execução integral dos serviços contratados e da atuação dos gestores, fiscais e demais agentes públicos designados pela Contratante.

3.5. DA FINALIDADE DO SERVIÇO

3.5.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* tem por finalidade promover a integração, coordenação e acompanhamento operacional dos serviços integrantes da presente contratação, contribuindo para a organização das rotinas, o adequado fluxo das informações operacionais e a manutenção dos níveis de qualidade esperados pela Contratante.

3.5.2. O serviço destina-se ao acompanhamento das atividades operacionais, ao registro e encaminhamento de ocorrências, ao monitoramento das rotinas estabelecidas, à consolidação de informações operacionais e ao apoio à continuidade dos serviços contratados.

3.5.3. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* atuará como ponto focal operacional da Contratada perante a Contratante, assegurando a adequada comunicação entre as equipes, o acompanhamento das demandas e a integração entre os serviços que compõem a presente contratação.

4. DOS POSTOS DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E LIDERANÇA OPERACIONAL DE FACILITIES

4.1. Para a adequada execução do serviço, deverão ser disponibilizados 02 (dois) postos para compor o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*, com horários complementares, de modo a assegurar o acompanhamento das rotinas operacionais ao longo do período de funcionamento administrativo da unidade.

4.2. Os postos previstos neste Anexo serão assim organizados:

POSTO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	HORÁRIO ORDINÁRIO DE COBERTURA
Posto de Liderança Operacional de Serviços de <i>Facilities</i>	44 horas semanais	Segunda a quinta-feira, das 08h às 18h, e sexta-feira, das 08h às 17h

Posto de Gerenciamento de <i>Facilities</i>	44 horas semanais	Segunda a quinta-feira, das 09h às 19h, e sexta-feira, das 10h às 19h
---	-------------------	---

4.2.1. Os horários específicos de cobertura dos postos observarão o disposto no item 13 deste Anexo, respeitada a jornada contratada, os intervalos intrajornada, a legislação trabalhista, as normas coletivas aplicáveis e a necessidade de cobertura operacional das atividades da unidade.

4.3. A Contratada deverá organizar os horários dos postos de forma complementar, observada a jornada contratada, assegurando a cobertura operacional das atividades da unidade durante o período compreendido entre 08h e 19h.

4.4. A Contratada deverá assegurar a cobertura integral e contínua dos postos previstos neste Anexo, mantendo profissionais habilitados para o exercício das respectivas funções e adotando providências tempestivas para substituição em casos de ausência, afastamento, férias, licenças, desligamentos ou quaisquer outras situações que possam comprometer a regular execução dos serviços. As substituições deverão ocorrer sem prejuízo à continuidade operacional, ao atendimento das demandas em andamento e ao cumprimento das obrigações e níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

4.5. Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities*

4.5.1. O Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities* atuará prioritariamente no acompanhamento presencial da execução dos serviços integrantes da presente contratação, competindo-lhe:

- a) acompanhar as equipes operacionais da Contratada durante a execução dos serviços;
- b) verificar a adequada cobertura dos postos contratados e comunicar eventuais ausências ou intercorrências;
- c) acompanhar o início das atividades e o cumprimento das rotinas operacionais estabelecidas;
- d) orientar os empregados da Contratada quanto às rotinas, procedimentos e diretrizes operacionais aplicáveis à execução dos serviços;
- e) identificar, registrar e comunicar falhas, não conformidades e ocorrências que possam comprometer a continuidade ou a qualidade dos serviços;
- f) acompanhar a disponibilidade de materiais, insumos e recursos necessários à execução das atividades;
- g) apoiar a integração e a articulação entre as equipes operacionais dos diferentes serviços integrantes da presente contratação;
- h) prestar apoio operacional às demandas encaminhadas pela Contratante, observados os limites de atuação previstos neste Anexo.

4.6. Posto de Gerenciamento de *Facilities*

4.6.1. O Posto de Gerenciamento de *Facilities* atuará no acompanhamento e na consolidação das informações relacionadas à execução dos serviços integrantes da presente contratação, competindo-lhe:

- a) consolidar informações operacionais e gerenciais relacionadas à execução dos serviços;
- b) manter atualizados os registros, controles e acompanhamentos necessários à gestão operacional do contrato;
- c) acompanhar o registro, encaminhamento e tratamento das ocorrências operacionais;
- d) controlar e acompanhar demandas, solicitações e chamados relacionados aos serviços integrantes da presente contratação;
- e) organizar documentos, registros e informações produzidos no âmbito da execução contratual;
- f) elaborar, consolidar ou apoiar a elaboração dos relatórios operacionais previstos neste Anexo;
- g) acompanhar indicadores operacionais e informações necessárias ao monitoramento da qualidade dos serviços;
- h) apoiar a integração entre os diferentes serviços contratados e o fluxo de informações entre as equipes da Contratada e a Contratante.

5. DOS REQUISITOS E PERFIS DOS POSTOS

5.1. Os postos que compõem o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverão ser ocupados por profissionais capacitados e compatíveis com as atribuições previstas neste Anexo.

5.2. Os profissionais deverão possuir postura compatível com o ambiente institucional da Contratante, observando padrões de urbanidade, organização, descrição, comunicação, relacionamento interpessoal e sigilo no tratamento das informações acessadas em razão da execução contratual.

5.3. Ambos os postos deverão ser ocupados por empregados devidamente uniformizados e identificados, com conhecimentos básicos de informática compatíveis com a utilização de correio eletrônico, editores de texto, planilhas eletrônicas e demais ferramentas necessárias à execução das atividades previstas neste Anexo.

5.4. O Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities* deverá possuir perfil predominantemente operacional, voltado ao acompanhamento presencial das atividades executadas pelas equipes da Contratada e ao monitoramento das rotinas dos serviços integrantes da presente contratação.

5.4.1. São requisitos mínimos para ocupação do Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities*:

- a) Ensino Médio completo;
- b) experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de liderança, supervisão, encarregatura ou coordenação operacional de equipes terceirizadas de *facilities*, limpeza, recepção, copeiragem, conservação predial ou serviços correlatos;
- c) capacidade de organização, comunicação e registro de informações operacionais.

5.5. O Posto de Gerenciamento de *Facilities* deverá possuir perfil técnico-operacional voltado à consolidação de informações, acompanhamento de demandas, controle operacional dos serviços e apoio à gestão das atividades previstas neste Anexo.

5.5.1. São requisitos mínimos para ocupação do Posto de Gerenciamento de *Facilities*:

a) formação técnica ou superior em Administração, Gestão Empresarial, Logística, Processos Gerenciais, Gestão Pública, *Facilities* Management ou área compatível com as atribuições do posto, reconhecida pelo órgão competente;

b) experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de coordenação, supervisão, gerenciamento operacional ou liderança de contratos de *facilities*, administração predial, serviços terceirizados ou atividades correlatas;

c) conhecimentos de informática compatíveis com a utilização de planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico e demais ferramentas necessárias à execução das atividades previstas neste Anexo.

5.6. A experiência profissional poderá ser comprovada mediante CTPS, contratos de prestação de serviços, declarações emitidas por empregadores ou outros documentos idôneos.

5.7. A Contratada deverá manter disponível para apresentação à fiscalização contratual, sempre que solicitado, a documentação comprobatória da qualificação e experiência dos profissionais alocados aos postos.

5.8. A substituição de profissionais deverá observar requisitos equivalentes ou superiores aos estabelecidos neste item.

6. DAS RESPONSABILIDADES DO SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E LIDERANÇA OPERACIONAL DE FACILITIES

6.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá atuar de forma integrada aos demais serviços que compõem a presente contratação, contribuindo para a organização das rotinas operacionais, a comunicação entre as equipes e o adequado fluxo das informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

6.2. O serviço deverá apoiar a identificação, o registro, o encaminhamento e o acompanhamento das ocorrências operacionais relacionadas aos serviços integrantes da presente contratação, observadas as competências da Contratada e os limites de atuação previstos neste Anexo.

6.3. O serviço deverá contribuir para a continuidade operacional dos serviços, promovendo a articulação entre as equipes da Contratada, o acompanhamento das demandas operacionais e a adoção das providências necessárias à regular execução das atividades contratadas.

6.4. O serviço deverá apoiar a consolidação de informações, registros e relatórios operacionais necessários ao acompanhamento da execução contratual e à avaliação da qualidade dos serviços prestados.

6.5. As responsabilidades previstas neste item deverão ser exercidas sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela execução integral dos serviços e sem substituição das atribuições de gestão e fiscalização contratual exercidas pela Administração.

7. DOS LIMITES DE ATUAÇÃO

7.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* possui natureza de apoio operacional à execução contratual, sendo vedado aos ocupantes dos postos:

- a) praticar atos de gestão contratual reservados à Administração Pública;
- b) atestar notas fiscais ou documentos de cobrança;
- c) aplicar sanções, advertências formais ou penalidades contratuais;
- d) autorizar alterações de escopo, acréscimos, supressões ou modificações contratuais;
- e) ordenar despesas ou assumir compromissos em nome da Administração Pública;
- f) substituir a atuação dos fiscais, gestores ou demais agentes públicos designados pela Contratante;
- g) exercer poder hierárquico sobre servidores, empregados públicos, estagiários ou colaboradores da Contratante;
- h) executar atividades típicas de vigilância patrimonial, segurança ostensiva, contenção, revista pessoal, rondas ou portaria especializada; e
- i) praticar qualquer ato que extrapole o apoio operacional à execução dos serviços contratados.

7.2. As orientações repassadas pelos ocupantes dos postos às equipes da Contratada deverão restringir-se às rotinas operacionais dos serviços contratados, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela gestão de seus empregados, cumprimento das obrigações trabalhistas, organização da escala e direção da execução dos serviços.

8. DAS ROTINAS OPERACIONAIS MÍNIMAS

8.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá assegurar o acompanhamento contínuo da execução dos serviços integrantes da presente contratação, promovendo a integração entre as equipes, o registro das ocorrências operacionais e o adequado fluxo das informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

8.2. Constituem rotinas operacionais diárias, sem prejuízo de outras atividades necessárias à adequada execução dos serviços:

- a) acompanhar a execução dos serviços e a cobertura dos postos contratados;
- b) verificar a ocorrência de falhas operacionais, ausências, atrasos ou situações que possam comprometer a continuidade dos serviços;
- c) registrar, encaminhar e acompanhar ocorrências operacionais até sua regularização;
- d) prestar apoio operacional às equipes da Contratada, observados os limites de atuação previstos neste Anexo;
- e) acompanhar demandas encaminhadas pela Contratante relacionadas à execução dos serviços;
- f) manter atualizados os registros operacionais necessários ao acompanhamento dos serviços.

8.3. Constituem rotinas operacionais semanais:

- a) consolidar as ocorrências registradas no período;

- b) acompanhar pendências operacionais e verificar a adoção das medidas corretivas necessárias;
- c) promover a articulação entre as equipes dos diferentes serviços integrantes da presente contratação, quando necessário à continuidade operacional;
- d) verificar a adequação dos recursos empregados na execução dos serviços.

8.4. Constituem rotinas operacionais mensais:

- a) consolidar informações gerenciais e operacionais relativas à execução dos serviços;
- b) elaborar ou apoiar a elaboração dos relatórios mensais previstos neste Anexo;
- c) acompanhar indicadores, ocorrências recorrentes e oportunidades de melhoria dos serviços;
- d) apoiar a implementação de medidas voltadas ao aprimoramento da qualidade da execução contratual.

8.5. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá manter controle das demandas e ocorrências operacionais relacionadas aos serviços integrantes da presente contratação, registrando, quando aplicável, a data da ocorrência, a descrição da demanda, as providências adotadas e a situação de atendimento.

8.6. Quando houver interface operacional com outros contratos mantidos pela Contratante, o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá promover o adequado registro e encaminhamento das demandas, sem interferência na execução contratual de terceiros, sem substituição das atribuições da respectiva contratada e sem prejuízo da atuação dos gestores e fiscais formalmente designados.

8.7. O serviço deverá prestar apoio operacional à realização de eventos, reuniões institucionais e demandas extraordinárias que envolvam os serviços integrantes da presente contratação, observadas as demandas operacionais formalmente encaminhadas pela Contratante, os limites estabelecidos neste Anexo e a responsabilidade da Contratada pela organização e direção de seus empregados.

9. DOS RELATÓRIOS E REGISTROS OPERACIONAIS

9.1. A Contratada deverá manter registros operacionais atualizados relativos às atividades desempenhadas pelo Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*.

9.2. Os registros deverão contemplar, no mínimo:

- a) data e horário da ocorrência;
- b) serviço relacionado;
- c) local da ocorrência;
- d) descrição objetiva do fato;
- e) providências adotadas ou pendentes;
- f) responsável pelo encaminhamento;
- g) status da ocorrência;
- h) classificação da ocorrência, quando aplicável; e

i) eventual necessidade de comunicação à fiscalização contratual.

9.3. A Contratada deverá apresentar relatório mensal consolidado das atividades do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*, contendo resumo das rotinas acompanhadas, ocorrências registradas, providências adotadas, pendências, indicadores operacionais e demais informações necessárias ao acompanhamento da execução contratual.

9.3.1. O relatório mensal deverá conter, quando aplicável:

a) ocorrências registradas no período;

b) chamados abertos, atendidos, pendentes, recorrentes ou críticos;

c) providências adotadas pela Contratada;

d) não conformidades identificadas e respectivos encaminhamentos operacionais;

e) substituições, ausências e coberturas de postos comunicadas pela Contratada;

f) indicadores operacionais de atendimento, desempenho e cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

g) registros fotográficos, quando necessários à comprovação de ocorrência ou providência adotada;

h) controle de insumos críticos relacionados aos serviços da presente contratação, quando aplicável;

i) pendências relevantes para acompanhamento pela fiscalização contratual;

j) resumo das inspeções operacionais realizadas, contendo as principais inconformidades identificadas e as providências adotadas para sua regularização;

k) acompanhamento dos planos de ação corretivos implementados pela Contratada, contendo situação atual, pendências e resultados alcançados;

l) análise das ocorrências recorrentes verificadas no período e respectivas medidas adotadas para mitigação ou prevenção de novas ocorrências; e

m) informações consolidadas que subsidiem a avaliação da execução contratual, do desempenho operacional dos serviços e dos indicadores previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado, quando aplicável.

9.4. O relatório mensal previsto neste item terá caráter informativo e subsidiário, não substituindo o acompanhamento, a fiscalização, a medição e o ateste dos serviços pela Administração.

9.5. DOS PRAZOS OPERACIONAIS MÍNIMOS DE ATENDIMENTO

9.5.1. A Contratada deverá observar, no mínimo, os seguintes prazos operacionais relacionados ao Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*:

OCORRÊNCIA	PRAZO OPERACIONAL MÍNIMO
Registro e encaminhamento de ocorrência crítica	Até 1 (uma) hora
Comunicação de ausência ou falha de cobertura de posto	Imediata

Adoção de providência para cobertura de posto ausente	Até 2 (duas) horas
Resposta à solicitação operacional da fiscalização contratual	Até 24 (vinte e quatro) horas
Apresentação do relatório mensal consolidado	Até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente

9.5.2. Os prazos previstos neste item possuem natureza operacional e deverão ser observados sem prejuízo das demais obrigações previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato, no IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, quando aplicável, e nos demais documentos da contratação.

10. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

10.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratada:

- a) garantir a cobertura dos postos que compõem o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* nos horários definidos neste Anexo;
- b) disponibilizar empregados capacitados, uniformizados e identificados para a execução das atividades;
- c) assegurar que os ocupantes dos postos conheçam as rotinas operacionais dos serviços integrantes da presente contratação;
- d) adotar providências tempestivas para substituição em caso de ausência, afastamento ou inadequação do empregado alocado ao posto, observados os prazos operacionais mínimos previstos neste Anexo;
- e) manter registros atualizados das ocorrências e rotinas acompanhadas;
- f) apresentar relatórios operacionais sempre que solicitado pela fiscalização contratual;
- g) orientar seus empregados quanto às normas internas de acesso, segurança, conduta, sigilo e proteção de dados;
- h) garantir que a atuação dos postos observe os limites definidos neste Anexo, vedada a prática de atos próprios da Administração;
- i) responder integralmente pela direção, supervisão, remuneração, encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais relativas aos empregados alocados aos postos;
- j) adotar as providências necessárias à correção de falhas, desconformidades ou deficiências identificadas na execução dos serviços;
- k) manter sistema, ferramenta eletrônica, planilha ou mecanismo equivalente para registro e acompanhamento das ocorrências, chamados e demandas operacionais relacionadas aos serviços da presente contratação;
- l) garantir a atualização tempestiva dos registros operacionais e das informações utilizadas para acompanhamento da execução dos serviços;

- m) assegurar o cumprimento dos prazos operacionais mínimos estabelecidos neste Anexo;
- n) disponibilizar à fiscalização contratual, sempre que solicitado, os registros, controles, relatórios e demais informações relacionadas à execução das atividades do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*; e
- o) promover a capacitação contínua dos profissionais alocados aos postos quanto às rotinas operacionais, procedimentos internos, atendimento ao usuário, utilização de sistemas de controle e demais atividades relacionadas ao objeto contratado.

11. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATANTE

11.1. Sem prejuízo das demais obrigações previstas na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato e nos demais documentos da contratação, caberá à Contratante:

- a) indicar os locais de atuação dos postos que compõem o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*;
- b) informar à Contratada as rotinas administrativas e operacionais relevantes à execução dos serviços;
- c) permitir o acesso dos empregados da Contratada às dependências da unidade, desde que devidamente identificados e uniformizados;
- d) comunicar à Contratada eventuais falhas, ocorrências ou desconformidades identificadas na execução dos serviços;
- e) analisar os relatórios operacionais apresentados pela Contratada;
- f) exercer a gestão e fiscalização contratual por meio dos agentes públicos designados;
- g) definir os fluxos de comunicação entre a fiscalização contratual, o preposto da Contratada e os postos que compõem o Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities*;
- h) impedir a prática de atos que caracterizem subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração;
- i) disponibilizar à Contratada as informações necessárias à adequada integração operacional entre os serviços contratados; e
- j) comunicar formalmente à Contratada as ocorrências que demandem acompanhamento ou adoção de providências relacionadas aos serviços abrangidos por este Anexo.

12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

12.1. A medição do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* será realizada mensalmente, considerando:

- a) a efetiva cobertura dos postos contratados;
- b) o cumprimento dos horários de cobertura estabelecidos;
- c) a execução das rotinas mínimas previstas neste Anexo;
- d) o atendimento dos prazos operacionais definidos para registro, comunicação e tratamento das ocorrências;
- e) a qualidade, completude e atualização dos registros operacionais;

f) a apresentação dos relatórios exigidos;

g) o acompanhamento dos chamados, ocorrências e não conformidades;

h) o cumprimento dos indicadores previstos no IMR – Instrumento de Medição de Resultado, quando aplicável.

12.2. Poderão ensejar glosas, proporcionais à extensão da falha, ao período afetado e ao serviço impactado, sem prejuízo das demais medidas previstas no TR – TERMO DE REFERÊNCIA e no contrato:

a) ausência de cobertura do posto;

b) atraso injustificado na cobertura do posto;

c) ausência de substituição em caso de falta, afastamento ou inadequação do empregado alocado;

d) descumprimento das rotinas mínimas de acompanhamento;

e) ausência ou deficiência dos registros operacionais;

f) não apresentação dos relatórios exigidos;

g) atuação em desconformidade com os limites previstos neste Anexo;

h) falha na comunicação de ocorrências relevantes; e

i) conduta inadequada ou incompatível com o ambiente institucional da Contratante.

12.3. A execução do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* será avaliada pela fiscalização contratual, observados os critérios previstos na Parte Geral do TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato, no IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO, quando aplicável, e nos demais documentos da contratação.

13. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá observar horários complementares de cobertura, de modo a assegurar acompanhamento operacional ao longo do expediente administrativo da unidade.

13.2. O Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities* deverá assegurar cobertura ordinária de segunda a quinta-feira, das 08h às 18h, e sexta-feira, das 08h às 17h, com intervalo intrajornada a ser organizado pela Contratada, observada a legislação trabalhista e as normas coletivas aplicáveis, de modo a preservar, sempre que possível, a continuidade do acompanhamento operacional.

13.3. Em razão da necessidade de acompanhamento de rotinas operacionais que possam se iniciar antes das 08h, a Contratante poderá solicitar, mediante prévia comunicação à Contratada, a antecipação excepcional do horário de início da cobertura do Posto de Liderança Operacional de Serviços de *Facilities*, desde que preservada a carga horária contratada, observadas as condições contratuais aplicáveis e a adequada organização da jornada pela Contratada.

13.4. A antecipação excepcional prevista no item anterior deverá ter por finalidade o acompanhamento de atividades específicas, tais como início antecipado de serviços, demandas operacionais extraordinárias, recebimento de equipes, verificação de ocorrências ou outras situações diretamente relacionadas à continuidade e à adequada execução dos serviços integrantes da presente contratação.

13.5. O Posto de Gerenciamento de *Facilities* deverá assegurar cobertura ordinária de segunda a quinta-feira, das 09h às 19h, e sexta-feira, das 10h às 19h, com intervalo intrajornada a ser organizado pela Contratada, observada a legislação trabalhista e as normas coletivas aplicáveis, de modo a preservar, sempre que possível, a continuidade do acompanhamento operacional.

13.6. Os horários de cobertura dos postos poderão ser adequados mediante prévia comunicação à Contratada, desde que preservada a jornada contratada, a necessidade de acompanhamento operacional dos serviços, as condições contratuais aplicáveis, a legislação trabalhista e as normas coletivas, sem caracterizar subordinação direta dos empregados da Contratada à Administração.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* deverá atuar de forma integrada aos demais serviços da presente contratação, sem sobreposição de atribuições, sem substituição da fiscalização contratual e sem descaracterização da responsabilidade da Contratada pela execução integral do objeto.

14.2. A existência de postos do Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* não afasta a obrigação da Contratada de manter preposto responsável pelo acompanhamento da execução contratual, sempre que exigido no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, no contrato ou na legislação aplicável.

14.3. As especificações deste Anexo poderão ser complementadas por rotinas operacionais, fluxos de comunicação, modelos de relatório e demais instrumentos de acompanhamento, desde que compatíveis com o objeto contratado, previamente validados pela fiscalização contratual e sem alteração do escopo, da remuneração, da jornada contratada ou da matriz de responsabilidades estabelecida nos documentos da contratação.

14.4. O Serviço de Gerenciamento e Liderança Operacional de *Facilities* possui natureza de coordenação operacional e integração dos serviços contratados, não se confundindo com os serviços específicos executados pelas equipes operacionais nem com as atividades de gestão e fiscalização contratual exercidas pela Administração.

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

À

SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS

Ref.: Pregão Eletrônico nº ____/____ - Processo nº _____

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de Gestão Integrada de Facilities – Administração Predial, compreendendo prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial, prestação de serviços de recepção, locação de máquinas de bebidas quentes, copeiragem e serviço de gerenciamento e liderança operacional de facilities, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, quando aplicável, e fornecimento de uniformes, equipamentos,

materiais, insumos, sistemas, ferramentas de gestão e demais recursos operacionais necessários à execução dos serviços, conforme especificações constantes do Termo de Referência.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na _____, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e inscrito(a) no CPF sob nº _____, DECLARA, para fins de atendimento às exigências de qualificação econômico-financeira previstas no edital e no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, que:

- 1. Possui contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da apresentação da proposta, conforme relação discriminada constante deste Anexo.
- 2. O valor correspondente a **1/12 (um doze avos)** do somatório dos compromissos assumidos em contratos vigentes na data da apresentação da proposta **não é superior ao patrimônio líquido da empresa**, conforme demonstração a seguir:

DESCRIÇÃO	VALOR
SOMATÓRIO DOS CONTRATOS VIGENTES DECLARADOS	R\$
VALOR CORRESPONDENTE A 1/12 DOS CONTRATOS VIGENTES	R\$
PATRIMÔNIO LÍQUIDO DA LICITANTE	R\$

- 3. A presente declaração segue acompanhada da **Demonstração do Resultado do Exercício – DRE**, relativa ao último exercício social, nos termos exigidos no edital.
- 4. Caso a diferença entre o valor total dos compromissos assumidos ora declarados e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício – DRE seja superior a **10% (dez por cento)**, para mais ou para menos, a licitante apresenta, neste ato, a respectiva justificativa, constante do item próprio deste Anexo.
- 5. A licitante declara, ainda, estar ciente de que a falsidade das informações prestadas poderá caracterizar infração administrativa e sujeitar a empresa às sanções previstas no edital, no contrato e na legislação aplicável, sem prejuízo das demais responsabilidades civis e penais cabíveis.

RELAÇÃO DE COMPROMISSOS ASSUMIDOS

ITEM	CONTRATANTE	CNPJ/CPF DO CONTRATANTE	Nº DO CONTRATO / INSTRUMENTO	OBJETO CONTRATUAL	VIGÊNCIA	VALOR MENSAL ATUAL	VALOR TOTAL VIGENTE / COMPROMISSO ASSUMIDO
1						R\$	R\$
2						R\$	R\$
3						R\$	R\$
4						R\$	R\$
5						R\$	R\$
					TOTAL	R\$	R\$

DEMONSTRATIVO COMPARATIVO COM A DRE	
DESCRIÇÃO	VALOR
Receita bruta constante da DRE do último exercício social	R\$
Valor total dos compromissos assumidos declarados	R\$
Diferença apurada	R\$
Percentual de diferença em relação à receita bruta da DRE	____%

JUSTIFICATIVA, QUANDO A DIFERENÇA FOR SUPERIOR A 10%

A licitante deverá preencher este campo caso a diferença entre o valor total dos compromissos assumidos declarados e a receita bruta constante da DRE seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos.

JUSTIFICATIVA:

DECLARAÇÃO FINAL

Declaro, sob as penas da lei, que as informações acima são verdadeiras e correspondem aos contratos vigentes e compromissos assumidos pela licitante na data da apresentação da proposta.

Local e data: _____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do representante legal da licitante

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Observação: Esta declaração deverá ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício – DRE relativa ao último exercício social, bem como dos documentos eventualmente necessários à comprovação das informações prestadas, quando solicitados pela Administração.

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ESCRITÓRIO LOCAL

DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE OU INSTALAÇÃO DE ESCRITÓRIO EM SÃO PAULO/SP

À

SCEIC – SECRETARIA DA CULTURA, ECONOMIA E INDÚSTRIA CRIATIVAS

Ref.: Pregão Eletrônico nº ____/____ - Processo nº _____

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação contínua de serviços de Gestão Integrada de Facilities – Administração Predial, compreendendo prestação de serviços de limpeza, asseio e conservação predial, prestação de serviços de recepção, locação de máquinas de bebidas quentes, copeiragem e serviço de gerenciamento e liderança operacional de facilities, mediante dedicação exclusiva de mão de obra, quando aplicável, e fornecimento de uniformes, equipamentos,

materiais, insumos, sistemas, ferramentas de gestão e demais recursos operacionais necessários à execução dos serviços, conforme especificações constantes do Termo de Referência.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na _____, por intermédio de seu representante legal, Sr.(a) _____, portador(a) do RG nº _____ e inscrito(a) no CPF sob nº _____, DECLARA, para fins de atendimento às exigências de qualificação técnica previstas no edital e no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, que:

[] possui escritório instalado no Município de São Paulo/SP, localizado no endereço:

_____.

[] compromete-se a instalar escritório no Município de São Paulo/SP, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato, caso seja declarada vencedora e venha a celebrar o ajuste.

A licitante declara estar ciente de que o escritório deverá possuir estrutura compatível com o acompanhamento da execução contratual, permitindo o adequado suporte operacional, administrativo e técnico necessário à prestação dos serviços, à interlocução com a Contratante, ao atendimento de ocorrências e ao cumprimento das obrigações assumidas.

A licitante declara, ainda, estar ciente de que a comprovação da instalação ou da existência do escritório poderá ser exigida pela Contratante no prazo previsto no edital e no TR – TERMO DE REFERÊNCIA, mediante apresentação de documentação idônea, tais como contrato de locação, comprovante de propriedade, contrato de compartilhamento de espaço, comprovante de endereço, inscrição cadastral, ou outro documento hábil que demonstre a disponibilidade da estrutura no Município de São Paulo/SP.

Por ser expressão da verdade, firma-se a presente declaração.

Local e data: _____, ____ de _____ de _____.

Assinatura do representante legal da licitante

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

ANEXO V – IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. O presente IMR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO tem por finalidade estabelecer critérios objetivos para aferição da conformidade, qualidade, regularidade e resultado da execução dos serviços contratados, mediante acompanhamento sistemático do desempenho da Contratada.

1.2. O IMR constitui instrumento de **apoio** à fiscalização contratual e poderá subsidiar a aplicação de glosas, descontos ou redimensionamento do pagamento, quando constatada inexecução parcial, execução em desconformidade, ausência de cobertura mínima, não atendimento de prazos, utilização insuficiente ou inadequada de recursos humanos, materiais, equipamentos, insumos ou qualquer outra ocorrência que comprometa o resultado contratado.

1.3. Sempre que houver formulário específico de avaliação da qualidade do serviço previsto nos anexos técnicos próprios, este deverá ser utilizado prioritariamente para aferição da execução e eventual aplicação de glosas ou descontos.

1.4. O IMR será utilizado de forma subsidiária ou complementar:

a) quando o serviço avaliado não possuir formulário específico de avaliação da qualidade;

b) quando a ocorrência verificada não estiver contemplada de forma suficiente no formulário específico do serviço;

c) quando for necessário registrar e mensurar ocorrência pontual que impacte a execução, a qualidade, a continuidade ou o resultado do serviço contratado;

d) quando houver necessidade de consolidar, em documento único, as ocorrências verificadas no período de medição, para subsidiar o recebimento provisório, a liquidação, o pagamento, a aplicação de glosas ou a adoção de providências administrativas.

1.5. A aplicação do IMR deverá observar os princípios da objetividade, proporcionalidade, razoabilidade, motivação, contraditório e ampla defesa, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizado descumprimento contratual.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. O IMR aplica-se aos serviços que compõem a presente contratação, observadas as especificações técnicas, os formulários de avaliação e os critérios de desempenho estabelecidos para cada serviço nos respectivos anexos deste TR – TERMO DE REFERÊNCIA.

2.2. Para os serviços que possuem procedimento próprio de avaliação da qualidade previsto em anexo técnico específico, o respectivo formulário prevalecerá sobre o IMR, sem prejuízo da utilização complementar deste instrumento para registro, consolidação ou mensuração de ocorrências não abrangidas pelo formulário próprio.

2.3. Para os serviços que não possuem formulário específico de avaliação da qualidade, o IMR será utilizado como instrumento principal de aferição da conformidade da execução, podendo subsidiar a aplicação de glosas, descontos, redimensionamento do pagamento e demais providências administrativas cabíveis.

2.4. A utilização do IMR deverá observar a natureza do serviço avaliado, a unidade de medida aplicável, o critério de medição previsto no respectivo anexo técnico, a extensão da falha verificada e o impacto da ocorrência na execução contratual.

3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

3.1. A avaliação dos serviços será realizada pela fiscalização contratual, com base em fatos efetivamente verificados durante o período de medição.

3.2. Poderão ser utilizados como elementos de avaliação:

- a) inspeções presenciais;
- b) registros de ocorrências;
- c) relatórios operacionais;
- d) comunicações formais da Contratante;
- e) manifestações de usuários;
- f) registros fotográficos;
- g) ordens de serviço ou chamados;
- h) relatórios da Contratada;
- i) documentos de medição;
- j) demais evidências idôneas produzidas durante a execução contratual.

3.3. A fiscalização deverá registrar a ocorrência de forma motivada, indicando, sempre que possível:

- a) serviço afetado;
- b) data e horário da constatação;
- c) local da ocorrência;
- d) descrição objetiva da falha;
- e) evidências disponíveis;
- f) providências solicitadas;
- g) prazo de correção, quando aplicável;
- h) manifestação da Contratada, quando apresentada;
- i) impacto da ocorrência na execução contratual;
- j) percentual ou valor de glosa proposto, quando cabível.

3.4. A glosa ou o redimensionamento do pagamento deverá ser proporcional à extensão da falha, ao período de ocorrência, ao serviço afetado e ao impacto verificado na execução contratual, vedada a aplicação de desconto desproporcional ou dissociado da ocorrência apurada.

4. INDICADORES GERAIS DO IMR

4.1. O IMR poderá considerar, entre outros, os seguintes indicadores gerais:

INDICADOR	FINALIDADE	FORMA DE AFERIÇÃO	POSSÍVEL CONSEQUÊNCIA
-----------	------------	-------------------	--------------------------

Continuidade da prestação dos serviços	Verificar se o serviço foi executado sem interrupções indevidas	Registro de ausência, paralisação, interrupção, indisponibilidade ou não atendimento	Glosa proporcional ao período ou parcela não executada
Cobertura operacional mínima	Verificar se a Contratada disponibilizou os recursos humanos, técnicos ou operacionais exigidos	Conferência de escala, frequência, posto, equipe, profissional, chamado, ordem de serviço ou cobertura prevista	Glosa proporcional à ausência ou cobertura insuficiente
Qualidade da execução	Verificar se o serviço foi executado conforme os padrões mínimos exigidos	Inspeção, relatório, registro fotográfico, formulário de ocorrência ou avaliação específica	Glosa proporcional à desconformidade
Atendimento de prazos	Verificar o cumprimento de prazos de correção, reposição, manutenção, atendimento, substituição ou resposta	Chamados, comunicações, registros de atendimento, ordens de serviço e relatórios	Glosa proporcional ao atraso ou descumprimento
Disponibilização de materiais, insumos, ferramentas e equipamentos	Verificar suficiência, qualidade, regularidade e adequação dos recursos exigidos	Conferência física, relatório de estoque, registro de falta, inadequação ou indisponibilidade	Glosa proporcional ao item não fornecido ou inadequado
Regularidade documental e operacional	Verificar entrega de relatórios, registros, controles, certificados, ordens de serviço, medições e documentos exigidos	Conferência da documentação mensal ou periódica	Retenção, glosa ou providência administrativa, conforme o caso
Correção de falhas e reincidência	Verificar se a Contratada corrigiu falhas apontadas e evitou repetição de inconformidades	Histórico de ocorrências, notificações, relatórios e registros de fiscalização	Glosa, plano de ação e eventual sanção

5. FAIXAS DE AJUSTE NO PAGAMENTO

5.1. Quando a ocorrência apurada não possuir critério específico de glosa previsto no anexo técnico próprio, a fiscalização poderá utilizar as seguintes faixas referenciais, observada a proporcionalidade, a motivação e o impacto da falha:

GRAU DA OCORRÊNCIA	DESCRIÇÃO	AJUSTE REFERENCIAL

LEVE	Falha pontual, sem prejuízo relevante à continuidade ou ao resultado do serviço, corrigida tempestivamente pela Contratada	Advertência operacional ou glosa de até 5% sobre a parcela mensal do serviço afetado
MODERADA	Falha que comprometa parcialmente a qualidade, a regularidade, a cobertura, o atendimento ou o resultado do serviço	Glosa de 5% a 15% sobre a parcela mensal do serviço afetado
GRAVE	Falha que comprometa significativamente a execução, cause interrupção relevante, gere prejuízo operacional ou configure descumprimento reiterado	Glosa de 15% a 30% sobre a parcela mensal do serviço afetado
GRAVÍSSIMA	Inexecução relevante, paralisação indevida, reincidência grave ou comprometimento substancial do objeto	Glosa superior a 30% sobre a parcela mensal do serviço afetado, sem prejuízo das sanções cabíveis

5.2. A glosa deverá incidir, preferencialmente, sobre a parcela do serviço diretamente afetado pela ocorrência, evitando-se impacto sobre serviços regularmente executados.

5.3. Quando a falha afetar apenas determinado posto, profissional, equipamento, ambiente, demanda, ordem de serviço, dose, insumo, material, área, unidade de medição ou atividade específica, a glosa deverá ser calculada sobre a parcela correspondente, sempre que tecnicamente possível.

5.4. A aplicação de glosa com fundamento no IMR não impede a aplicação concomitante das sanções previstas no edital, no contrato e na legislação aplicável, desde que observados o contraditório e a ampla defesa.

6. PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE GLOSA COM BASE NO IMR

6.1. Constatada a ocorrência, a fiscalização deverá registrar a falha em documento próprio, relatório, formulário de ocorrência ou no campo específico do IMR.

6.2. A Contratada deverá ser cientificada da ocorrência e poderá apresentar justificativa ou comprovação de regularização, no prazo definido pela fiscalização ou no instrumento contratual.

6.3. A justificativa apresentada pela Contratada poderá ser aceita pela fiscalização quando demonstrada a inexistência da falha, a regularização tempestiva, a ocorrência de fato alheio ao controle da Contratada ou a ausência de prejuízo à execução contratual.

6.4. Não sendo aceita a justificativa, ou inexistindo manifestação da Contratada, a fiscalização indicará a glosa ou redimensionamento cabível, com a respectiva motivação, encaminhando a informação ao gestor do contrato para providências quanto ao recebimento, medição, liquidação e pagamento.

6.5. A aplicação de glosa deverá constar do processo de pagamento, acompanhada dos registros e evidências que subsidiaram a decisão.

7. CONSOLIDAÇÃO DO IMR

7.1. Ao final de cada período de medição, a fiscalização poderá consolidar as ocorrências verificadas no período, os serviços avaliados, as falhas constatadas, as providências adotadas, a manifestação da Contratada, quando houver, e eventual proposta de glosa ou redimensionamento do pagamento.

7.2. A consolidação do IMR poderá ser utilizada como documento subsidiário ao recebimento provisório, à medição mensal, à liquidação da despesa, à aplicação de glosas e à instrução de eventual procedimento sancionatório.

7.3. A existência de avaliação satisfatória no IMR não afasta a possibilidade de adoção de medidas administrativas cabíveis quando constatado descumprimento contratual específico.

7.4. A utilização do IMR não substitui a fiscalização contratual, os formulários específicos de avaliação da qualidade previstos nos anexos técnicos, o recebimento provisório ou definitivo, o ateste, a liquidação da despesa ou qualquer decisão administrativa de competência da Contratante.

APÊNDICE V-A – FORMULÁRIO DE CONSOLIDAÇÃO DO IMR

SERVIÇO AVALIADO	FORMULÁRIO ESPECÍFICO UTILIZADO, SE HOVER	OCORRÊNCIA VERIFICADA	EVIDÊNCIA / REGISTRO	IMPACTO NA EXECUÇÃO	GLOSA PROPOSTA

PERÍODO DE AVALIAÇÃO:

GESTOR/FISCAL RESPONSÁVEL PELA CONSOLIDAÇÃO DO IMR:

OCORRÊNCIAS RELEVANTES IDENTIFICADAS:

PROVIDÊNCIAS SOLICITADAS:

MANIFESTAÇÃO DA CONTRATADA, QUANDO HOVER:

CONCLUSÃO DA FISCALIZAÇÃO QUANTO À GLOSA OU REDIMENSIONAMENTO DO PAGAMENTO:

ASSINATURA DO FISCAL: _____

ASSINATURA DO GESTOR: _____

CIÊNCIA DA CONTRATADA: _____

ANEXO VI – PLANILHA ESTIMATIVA DE PREÇOS

QUADRO COMPARATIVO DE SERVIÇOS			
Item	OBJETO	Valor Total Mensal por Serviço	Valor Total Mensal
1	Limpeza Predial	R\$ 79.717,53	R\$ 211.823,77
2	Recepção	R\$ 24.791,10	
3	Locação de Máquinas de Bebidas Quentes	R\$ 32.623,83	
4	Copeiragem e Garçonaria	R\$ 38.222,68	
5	Serviço de Gerenciamento e Liderança de Facilities	R\$ 36.468,62	
VALOR TOTAL ANUAL		R\$	2.541.885,18
PRAZO CONTRATUAL		30 MESES	
VALOR TOTAL DO CONTRATO		R\$	6.354.712,96

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

DEBORA CRISTINA VIEGAS LIMA

Assistente Técnico II



Assinou eletronicamente em 20/08/2026 às 19:15:05.

CAROLINA ARAUJO PEREIRA

Chefe de Departamento



Assinou eletronicamente em 20/08/2026 às 19:14:47.

VICTOR PALOMO DA SILVA

Assessor IV



Assinou eletronicamente em 20/08/2026 às 19:16:17.