



TERMO DE REFERÊNCIA

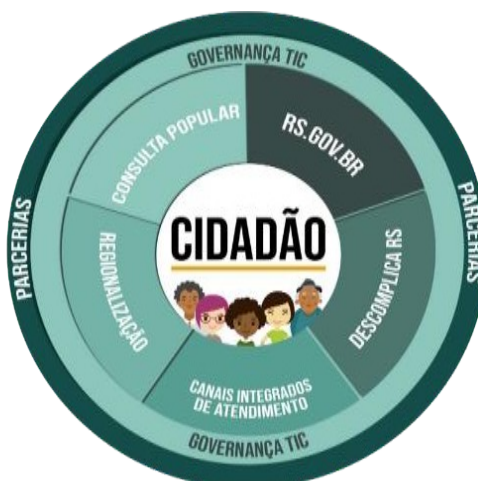
1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de apoio administrativo e limpeza, de natureza contínua, com dedicação exclusiva de mão-de-obra, com intuito de atender às necessidades da **Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG**, no que diz respeito ao funcionamento das Unidades da rede de Centrais de Atendimento ao Cidadão - Tudo Fácil localizadas no interior do estado, conforme endereços indicados no item 3 – Local da Prestação dos Serviços e Anexo A deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

A Central de Atendimento Tudo Fácil foi instituída pelo Decreto Estadual nº 56.272 de 23 dezembro de 2021, com a finalidade de reunir, concentrar, qualificar, integrar e disponibilizar amplamente serviços públicos aos cidadãos, através de unidades de atendimento fixas e móveis e do Tudo Fácil Eletrônico, e está vinculada à SPGG.

Política de relacionamento com o cidadão



No que se refere especificamente à Central de Atendimento Tudo Fácil, inserida na mandala acima nos Canais Integrados de Atendimento, foram identificadas as seguintes macro-demandas:

- ✓ Ampliação e modernização das unidades;
- ✓ Integração com serviços eletrônicos;
- ✓ Simplificação e desburocratização dos serviços do Governo;
- ✓ Implementação de Política Estadual de Atendimento ao Cidadão (legislação necessária e programa de treinamento e capacitação permanente).

Nesse sentido, a adoção da terceirização como método de contratação de serviços na Administração Pública remonta à edição do Decreto-Lei nº 200 de 25 de



fevereiro de 1967 e Decreto Federal de nº 9.507 de 21 setembro de 2018. Referido dispositivo elucida que, na medida do possível, a Administração deve procurar desobrigar-se da realização de tarefas executivas. Para tanto, deve recorrer, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato – desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada para desempenhar os encargos de tal execução.

A terceirização como técnica de contratação de serviços é entendida como a possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que não se configuram como a finalidade principal dos órgãos ou das entidades públicas. Essa contratação pode envolver tanto a produção de bens quanto a prestação de serviços – como ocorre na necessidade de contratação de serviços de apoio administrativo, higienização e limpeza ou até de serviços temporários.

As hipóteses de permissão para contratação indireta de serviços têm por objeto funções relacionadas à atividade-meio dos órgãos ou das entidades. Entre estas, situam-se as funções auxiliares ou acessórias à atividade-fim – desde que não estejam abrangidas nas atividades exercidas por detentores de cargos e empregos previstos em Quadro de Pessoal ou Plano de Cargos e Salários dos referidos entes públicos.

A Lei Federal nº 14.133 de 2021 situa a terceirização no âmbito da legalidade para a contratação de serviços que se ajustem ao regime de execução indireta, forte em seus artigos 48, 49 e 50, permitindo a contratação de empresa para fornecimento de mão de obra neste cenário. Ainda, resta sedimentado o entendimento do Tribunal Superior do Trabalho sobre o tema em sua Súmula nº 331, inciso III, quando deliberou que “não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20-06-83) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta”.

Por fim, cabe mencionar Parecer nº 19.183, de 11 de fevereiro de 2022, emitido pela Procuradoria Geral do Estado do RS, por meio do qual manifesta-se sobre a possibilidade de terceirização de atividades acessórias de cunho operacional e tecnológico.

Portanto, restando notório que a norma e a jurisprudência admitem a extensão da modalidade de terceirização para serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, tampouco há óbice ao disposto no artigo 37, II, da Constituição Federal, que prevê a obrigatoriedade de realização de concurso público para investidura em cargos e empregos públicos.



3. LOCAIS, HORÁRIOS E QUANTITATIVO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. LOTE Nº 1 – CAXIAS DO SUL, LAJEADO, PASSO FUNDO, SANTA MARIA E TRAMANDAÍ

Unidade Tudo Fácil Caxias do Sul – Av. Rio Branco, 425 - São Pelegrino, Caxias do Sul - RS, 95010-060						
(Shopping San Pellegrino)						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	15 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	27
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	4
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 24 de março de 2026.

Unidade Tudo Fácil Lajeado – BR-386, Km 346 - São Cristóvão, Lajeado - RS, 95900-000						
(Shopping Lajeado)						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	15 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	27
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	3
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 24 de agosto de 2025

Unidade Tudo Fácil Passo Fundo – Av. Pres. Vargas, 1610 - São Cristovao, Passo Fundo - RS, 99064-000						
(Passo Fundo Shopping)						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	60 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	30
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	6
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 02 de dezembro de 2025.



Unidade Tudo Fácil Santa Maria – Rua Pinheiro Machado, nº 2366 – Centro, Santa Maria – RS, 97050-600 (Vitta Center)						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	60 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	30
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	6
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 07 de novembro de 2025.

Unidade Tudo Fácil Tramandaí – a definir						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	60 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	30
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	6
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 30 de novembro de 2025.

3.2. LOTE Nº 2 – PELOTAS E RIO GRANDE

Unidade Tudo Fácil Pelotas – R. Prof. Dr. Araújo, 14 - Centro, Pelotas - RS, 96020-360 (POP CENTER)						
Posto	Escala	Intervalo Intra jornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	15 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	30
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	6
	6x1	60 min 15 min	8h 4h	Segunda-feira a Sexta-feira Sábado	44h	2

Início das atividades (previsão): 17 de outubro de 2025.



Unidade Tudo Fácil Rio Grande – Av. Engenheira Lúcia Maria Balbela Chiesa, 2842 - Parque Res. Sao Pedro, Rio Grande - RS, 96216-400 (Partage Shopping)						
Posto	Escala	Intervalo Intrajornada	Jornada Diária	Dias da Semana	Carga Horária Semanal	Quantidade de Postos
Auxiliar Administrativo	5x2	15 min	6h	Segunda-feira a Sexta-feira	30h	1
	6x1	60 min	8h	Segunda-feira a Sexta-feira	44h	31
		15 min	4h	Sábado		
Auxiliar Administrativo (Supervisor)	6x1	60 min	8h	Segunda-feira a Sexta-feira	44h	4
		15 min	4h	Sábado		
		60 min	8h	Segunda-feira a Sexta-feira		
Servente de Limpeza	6x1	60 min	8h	Segunda-feira a Sexta-feira	44h	2
		15 min	4h	Sábado		

Início das atividades (previsão): 24 de fevereiro de 2026.

- 3.3. No que diz respeito à unidade Tudo Fácil Tramandaí (lote nº 1), o endereço do local onde deverão ser prestados os serviços descritos neste Termo de Referência será definido e informado à CONTRATADA oportunamente, garantindo-lhe o tempo hábil necessário e suficiente para adequada estruturação da equipe a ser alocada nos postos de trabalho da CONTRATANTE;
- 3.4. Reserva-se à CONTRATANTE o direito de acréscimo de novas Unidades inauguradas pela CONTRATANTE na área compreendida dentro do território do estado do Rio Grande do Sul, bem como de alteração dos locais de prestação do serviço das unidades já existentes, respeitada a circunscrição territorial da municipalidade onde situada, observados os critérios de conveniência e oportunidade estabelecidos pela Administração Pública, sob pena de incorrência da CONTRATADA em falha na execução dos serviços;
- 3.4.1. A requisição terá validade mediante solicitação prévia, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, expedida por qualquer um dos meios de comunicação oficiais estabelecidos entre as partes no momento da contratação, em prazo não inferior a 30 (trinta) dias antes da data almejada para execução do serviço;

4. HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.1. O horário de operação diária das unidades, com expediente externo e aberto ao público, poderá ser estabelecido entre o período das 08h00min às 20h00min, de segunda-feira a sexta-feira, e das 09h00min às 14h00min aos sábados;
- 4.1.1. O horário de operação diária das unidades poderá ser redefinido pela CONTRATANTE na Ordem de Início de Serviços, restando sujeito a



- alterações posteriores, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, respeitados os parâmetros do item 4.1.;
- 4.1.2. De segunda-feira a sexta-feira, a carga diária total dos postos de trabalho será:
- 4.1.2.1. De 08h00min, para os postos de trabalho com carga horária semanal de 44h;
 - 4.1.2.2. De 06h00min, para os postos de trabalho com carga horária semanal de 30h;
- 4.1.3. Aos sábados, a carga diária total dos postos de trabalho será:
- 4.1.3.1. De 04h00min, para os postos de trabalho com carga horária semanal de 44h;
 - 4.1.3.2. Inexistente, para os postos de trabalho com carga horária semanal de 30h.
- 4.1.4. Em todos os casos, respeitada a legislação trabalhista vigente, o intervalo intrajornada dos funcionários não está contabilizado no tempo total da jornada de trabalho descrita nos itens 4.1.2 e 4.1.3;
- 4.1.5. A jornada de trabalho dos funcionários da CONTRATADA poderá ser organizada de forma escalonada;
- 4.1.6. Metade dos postos de trabalho deverá iniciar a jornada de trabalho 15 minutos antes do horário de início da operação diária aberta ao público;
- 4.1.7. A outra metade dos postos de trabalho deverá encerrar a jornada de trabalho 15 minutos depois do horário de encerramento da operação diária aberta ao público estabelecido pela CONTRATANTE para a unidade;
- 4.1.8. É garantido à CONTRATANTE a autonomia para alterar a distribuição do escalonamento indicado nos subitens anteriores, resguardando-se, também, seu direito à inclusão e supressão de outros horários de jornada de trabalho para os postos contratados.
- 4.2. O horário da jornada de trabalho diária poderá sofrer alterações, desde que previamente estabelecido pela CONTRATANTE e demandado à CONTRATADA, para que haja tempo hábil às alterações contratuais, operacionais e trabalhistas necessárias;
- 4.3. Caso não haja possibilidade do cumprimento da jornada no posto de trabalho em decorrência de alteração do horário de expediente (funcionamento), deverá a Administração Pública avaliar, casuisticamente, a possibilidade de dispensa do ponto dos funcionários terceirizados;
- 4.4. O controle da jornada de trabalho diária do funcionário terceirizado deverá ser feito mediante registro de ponto biométrico a ser instalado no local da execução dos serviços em momento anterior ao início da execução dos serviços;
- 4.5. A CONTRATADA é responsável pela instalação de, pelo menos, 1 (um) registro de ponto biométrico nas instalações das unidades da Central de Atendimento



Tudo Fácil, correndo por sua conta todos os custos decorrentes da instalação e manutenção desse equipamento;

- 4.6. O registro de ponto biométrico deve atender aos requisitos da Portaria MTP nº 671 de 2021, homologada pelo Ministério do Trabalho e Previdência;
- 4.7. A CONTRATANTE deverá ter permissão de acesso, para leitura, à base de dados do registro de ponto, possibilitando a fiscalização do controle de frequência dos empregados da CONTRATADA.
- 4.8. Quando for necessária a falta do terceirizado no posto de trabalho, o funcionário deverá comunicar a empresa no prazo mínimo de 24 horas da data em que for se ausentar, exceto por motivos de caso fortuito/força maior devidamente justificado;
 - 4.8.1. Somente serão aceitos funcionários vinculados à base (empresa) e ao contrato, não sendo aceitos funcionários de outros contratos;
 - 4.8.2. No caso de falta ou atrasos injustificados, deverá o Coordenador ou o Fiscal do Contrato entrar em contato com a CONTRATADA para cientificá-la da situação, visando a que adote as medidas necessárias para evitar a recorrência de tais acontecimentos. Neste caso, poderá a Administração Pública solicitar a substituição imediata do funcionário ou realizar a glosa na fatura;
 - 4.8.3. A comunicação de que trata os itens acima deverá ser formalizada por meio adequado, mediante envio de *e-mail* pelo Coordenador ou Fiscal do Contrato à CONTRATADA, para fins de notificação e controle.

5. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, ATIVIDADES E REQUISITOS DOS POSTOS DE TRABALHO

- 5.1. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado;
- 5.2. Os serviços dos postos de **atendimento, supervisão e servente de limpeza possuem natureza de atendimento continuado**, visto que a ruptura da contratação impactaria na execução das atividades finalísticas da unidade, sendo necessária a permanência física em tempo integral no local de prestação dos serviços, diariamente, observada a jornada de trabalho, conforme **item 4** deste Termo de Referência, e executarão as atividades previstas nos **Anexos A e D** deste Termo de Referência;
 - 5.2.1. Para os postos de trabalho da função de **servente de limpeza**, será aplicável adicional de insalubridade em grau mínimo (20%), haja vista o rol de atividades não abarcar higienização de banheiros e vestiários das equipes que operacionalizam a Unidade;
 - 5.2.2. As rotinas de limpeza previstas para execução nas Unidades estão relacionadas no **Anexo D** deste Termo de Referência, não se restringindo àquelas indicadas, podendo vir a ser alteradas e complementadas pelas Gerências das Unidades conforme necessidade;



- 5.3. Quando necessário, a CONTRATANTE poderá requisitar à CONTRATADA que a prestação dos serviços nos postos de trabalho de servente de limpeza seja realizada em dia e horário distintos daquele previsto em contrato, observadas as normas trabalhistas vigentes e demais disposições legais e contratuais, respeitados os horários de funcionamento e protocolos de trabalho do local onde instalada a unidade Tudo Fácil;
- 5.3.1. A requisição terá validade mediante solicitação prévia, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, expedida por qualquer um dos meios de comunicação oficiais estabelecidos entre as partes no momento da contratação, em prazo não inferior a 07 (sete) dias antes da data almejada para execução do serviço;
- 5.3.2. A prestação do serviço em horário e dia atípicos está sujeita ao pagamento obrigatório das verbas complementares, pela CONTRATADA, ao funcionário por esta alocado, cabendo à CONTRATANTE o repasse do respectivo valor, na próxima competência de faturamento, mediante comprovação da execução do serviço em tempo superior à carga horária diária convencionada para o posto de trabalho;
- 5.3.3. Não caberá o repasse de recursos materiais, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, pela execução de serviços complementares de limpeza em dia e horário distintos daquele previsto em contrato.
- 5.4. O quadro de funções com os postos de trabalho, suas descrições, atividades a serem exercidas e qualificação mínima dos profissionais a serem contratados consta na relação da tabela listada no **Anexo A** deste Termo de Referência;
- 5.5. O número total de guichês encontra-se na relação do **Anexo A** deste Termo de Referência;
- 5.6. Os requisitos e qualificações mínimas exigidas para contratação de pessoal que prestará os serviços devem, obrigatoriamente, ser observados e seguidos pela CONTRATADA no momento do preenchimento das vagas indicadas;
- 5.7. Em observância às disposições do Incidente de Recurso de Revista Repetitivo Tema nº 0001 do TST, a CONTRATADA deverá assegurar que todo o pessoal empregado na execução contratual, por trabalhar atuando com informações sigilosas e sistemas informáticos de órgãos públicos e dados personalíssimos de propriedade dos cidadãos atendidos nas Unidades, comprove não possuir antecedentes criminais registrados, mediante apresentação dos seguintes documentos:
- 5.7.1. Certidão de Quitação Eleitoral (TSE);
- 5.7.2. Certidão Negativa de Crimes Eleitorais (TSE);
- 5.7.3. Alvará de Folha Corrida (TJ/RS);
- 5.7.4. Certidão Judicial de Distribuição Criminal de 2º Grau (TJ/RS);
- 5.7.5. Certidões Negativas Cível e Criminal da Justiça Estadual (TJ/RS);
- 5.7.6. Certidões Negativas Cível e Criminal da Justiça Federal (TRF4);
- 5.7.7. Certidão Negativa de Improbidade Administrativa (CNJ);
- 5.7.8. Certidão de Antecedentes Policiais (PC/RS);
- 5.7.9. Certidão de Antecedentes Criminais – CAC (Polícia Federal).



- 5.8. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle (Acordo de Nível de Serviço – ANS) que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos:
- 5.8.1. Os resultados alcançados em relação ao serviço contratado, com a verificação dos prazos de execução e da correspondência com a qualidade demandada;
 - 5.8.2. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
 - 5.8.3. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
 - 5.8.4. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
 - 5.8.5. A satisfação do público usuário.

6. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 6.1. Incumbe à CONTRATADA a elaboração de plano de contingência para faltas, demissões e férias, sendo indispensável aos prestadores de serviço que estejam trabalhando em caráter de substituição que tenham passado pelo processo adequado de preparação, o qual deverá ser apresentado para a CONTRATANTE no prazo de até 20 dias após assinatura do contrato. A CONTRATANTE deverá se manifestar sobre a aprovação do plano de contingência dentro de 15 dias de sua apresentação. A CONTRATADA terá o prazo de 05 dias úteis para adequação do plano caso não seja aprovado pela contratante;
- 6.2. A CONTRATADA deverá atender às solicitações do contratante quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pela Administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- 6.3. A CONTRATADA deverá assegurar no mínimo a presença de 01 (um) Auxiliar Administrativo Supervisor capacitado para comunicação em LIBRAS;
- 6.4. A CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista relativa à jornada de trabalho, as normas coletivas da categoria profissional e as normas internas de segurança e saúde do trabalho;
- 6.5. A CONTRATADA fica obrigada no que lhe couber, ainda, à observância da Norma Regulamentadora nº 17/1978 do Ministério do Trabalho, que estabelece parâmetros que permitem a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente de suas atividades;
- 6.6. É obrigação da CONTRATADA treinar e capacitar periodicamente seus empregados no atendimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, bem como na prevenção de incêndio, práticas de redução do consumo de água e energia e da geração de resíduos durante a prestação dos serviços;
- 6.7. A CONTRATADA deverá fornecer e treinar seus empregados para uso dos equipamentos de proteção individual e dispositivos de segurança exigidos



pela legislação trabalhista, evitando assim quaisquer infortúnios. O fornecimento deve ser realizado mediante recibo e o treinamento devidamente registrado. Os documentos deverão ser enviados à CONTRATANTE sempre que solicitados;

- 6.8. A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito por meio do PREPOSTO da equipe disponibilizada, a quem competirá adotar todas as providências cabíveis e aplicáveis, incluindo-se nestas a eventual condução de seus empregados a atendimento médico-hospitalar de emergência, bem como despesas e cuidados dele decorrentes;
- 6.9. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, o que consta na Instrução Normativa CELIC nº 001/2025, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental para a aquisição de bens e contratação de serviços e obras relativamente às licitações realizadas pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão por intermédio da Subsecretaria da Administração Central de Licitações;
- 6.10. A CONTRATADA deverá comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 6.11. É dever da CONTRATADA promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e demais itens necessários à execução dos serviços durante a vigência do contrato;
- 6.12. Os profissionais indicados pela CONTRATADA, seja qual for a natureza do serviço prestado, deverão cumprir todas as normas gerais a seguir relacionadas, bem como as atribuições específicas de cada serviço contratado, conforme consta das especificações técnicas:
 - a. Apresentar-se devidamente identificado(a) por crachá, uniformizado(a), asseado(a), e com barba e unhas aparadas;
 - b. Assumir o posto com todos os acessórios necessários para o bom desempenho do trabalho;
 - c. Comunicar à autoridade competente qualquer irregularidade verificada;
 - d. Cumprir as normas internas do órgão CONTRATANTE;
 - e. Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;
 - f. Guardar sigilo de assuntos dos quais venha a ter conhecimento em virtude do serviço;
 - g. Levar ao conhecimento do superior, imediatamente, qualquer informação considerada importante;
 - h. Observar normas de comportamento profissional e técnicas de atendimento ao público;
 - i. Ocorrendo desaparecimento de material, comunicar o fato imediatamente à chefia e ao seu superior, lavrando posteriormente a ocorrência por escrito;



- j. Operar, sempre que necessário e de forma adequada, equipamentos e sistemas informatizados disponíveis para a execução dos serviços;
 - k. Receber/passar o serviço, ao assumir/deixar o posto, relatando todas as situações encontradas, bem como as ordens e orientações recebidas;
 - l. Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) profissional ou quando autorizado pela chefia ou pelo supervisor;
 - m. Tratar a todos com urbanidade;
 - n. Zelar pela preservação do patrimônio do estado sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção, quando necessário.
- 6.13. Cumprir e fazer cumprir todas as normas regulamentares sobre Medicina e Segurança do Trabalho, obrigando seus empregados a trabalhar com equipamentos individuais adequados, responsabilizando-se pelo fornecimento dos equipamentos de proteção individual - EPI e coletivo, de uso obrigatório;
- 6.14. O pagamento de auxílios, vales alimentação e transporte aos empregados da CONTRATADA alocados nesta contratação deverá ser efetuado em parcela mensal única e antecipada, até o último dia do mês anterior ao da prestação dos serviços, de forma a garantir que os empregados tenham condições adequadas de deslocamento e de alimentação intrajornada para a prestação dos serviços ao longo do mês que se iniciará, bem como de forma a garantir que a CONTRATANTE possa manter controle integrado, prático e ágil da documentação comprobatória de quitação das obrigações trabalhistas da CONTRATADA perante seus funcionários;
- 6.15. A CONTRATADA deverá atender as obrigações estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços Continuados com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra, e, no que este for silente ou omissor, observar as condições dispostas neste Termo de Referência;
- 6.16. Autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, excetuadas as contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- 6.17. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de cinco dias a partir da detecção e notificação, pela CONTRATANTE à CONTRATADA, de falha ou omissão na execução contratual, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da CONTRATADA que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.



- 6.18. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a CONTRATANTE e os empregados da CONTRATADA.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1. Os serviços solicitados pela CONTRATANTE serão coordenados diretamente pela Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG, por meio dos Gerentes das Unidades nos termos da Lei Estadual nº 14.733 (estrutura administrativa do Governo Executivo estadual) de 2015 e do Decreto Estadual nº 44.141 de 2005 (institui a Central de Atendimento Tudo Fácil), sem prejuízo das determinações válidas ao âmbito interno de gestão da CONTRATADA e constantes da sua estrutura de trabalho própria;
- 7.2. A CONTRATANTE, sem prejuízo das obrigações legais e trabalhistas impostas à CONTRATADA, deve zelar pelo cumprimento de todas as normas trabalhistas e convenções coletivas das respectivas categorias dos profissionais que executarão serviços no espaço da unidade;
- 7.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 7.4. Ademais, a CONTRATANTE deverá atender as obrigações estabelecidas no Contrato de Prestação de Serviços Continuados com Dedicção Exclusiva de Mão de Obra.

8. CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

- 8.1. A expedição da Ordem de Início dos Serviços (OIS) ocorrerá, preferencialmente, em até 15 (quinze) dias após assinatura de contrato, por meio da qual a CONTRATANTE definirá a data para início da execução contratual em cada uma das Unidades Tudo Fácil;
- 8.1.1. O início da operação na unidade se dará em até 15 dias após a data definida na Ordem de Início de Serviços (OIS), que servirá para garantir tempo mínimo adequado à CONTRATANTE para a estruturação dos serviços e treinamento dos empregados.
- 8.1.2. Nos casos de reabertura de unidade operante após suspensão ou rescisão de contrato anteriormente vigente, bem como em casos fortuitos ou de força maior, mediante exigência ou anuência expressa da CONTRATANTE, o prazo de expedição da Ordem de Início dos Serviços (OIS) poderá ficar sujeito a cronograma diverso, indicado pela fiscalização.
- 8.2. A CONTRATADA deverá indicar preposto em até 72h (setenta e duas horas) após a assinatura da Ordem de Início dos Serviços (OIS), apresentado(a) através de Carta de Preposição datada e assinada por representante legal da empresa.



- 8.2.1. A Carta de Preposição deve conter:
- 8.2.1.1. As informações de contato e identificação pessoal de quem está sendo indicado, tais como nome completo, Registro Geral estadual contendo órgão emissor e UF, número do CPF, telefone e endereço eletrônico oficiais para uso na comunicação com a CONTRATANTE;
 - 8.2.1.2. As informações da CONTRATADA, tais como razão social, número do CNPJ, endereço comercial, telefone e endereço eletrônico oficiais para comunicação, funcionários responsáveis pelos setores contábil e de recursos humanos, bem como nomes dos sócios-administradores da empresa;
 - 8.2.1.3. Os dados do contrato, tais como número de registro no sistema de Finanças Públicas do Estado – FPE e a unidade da Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil em que serão prestados os serviços.
- 8.2.2. A CONTRATADA não poderá indicar para o exercício das funções de preposto pessoa que seja funcionária designada para posto de trabalho da CONTRATANTE em quaisquer das unidades de atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil, incluídas nesta hipótese os cenários de atuação como preposto em horário diverso daquele em que a pessoa ocupa posto de trabalho da CONTRATANTE.
- 8.2.3. Independentemente de convocação por parte da CONTRATANTE, a pessoa indicada para atuar como preposta da CONTRATADA deverá comparecer semanalmente na Unidade de Atendimento para qual fora designada a fim de atender às demandas e questionamentos da equipe de funcionários da CONTRATADA;
- 8.2.3.1. O ajuste do dia da semana em que haverá comparecimento à Unidade de Atendimento deverá ser realizado diretamente entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
 - 8.2.3.2. Se constatada a desnecessidade da visita em semana específica do período contratual, conclusão esta que será adotada consoante critérios de conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, poder-se-á suprimir o comparecimento à Unidade de Atendimento, retomando-se o comparecimento periódico na semana subsequente;
- 8.2.4. Reserva-se à CONTRATANTE o direito de realizar Convocação para Comparecimento à Unidade (CCU) em datas adicionais ao deslocamento semanal;
- 8.2.4.1. A CONTRATADA disporá de 48h (quarenta e oito horas) corridas para providenciar a presença do preposto no local de prestação dos serviços, sob pena de incorrer em falha na execução dos serviços e responder a processo de penalização contratual;



- 8.2.4.2. A CCU restará formalizada por chamado simples, que poderá ser realizado pela CONTRATANTE através de e-mail encaminhado aos endereços eletrônicos indicados pela CONTRATADA na Carta de Preposição.
- 8.3. A CONTRATADA não poderá indicar pessoa que exerça ou venha a exercer outra atividade profissional, remunerada ou voluntária, ou que componha o quadro de oficiais das Forças Armadas, sejam quaisquer destas atividades concomitantes com seu turno de atuação junto às Unidades de Atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil, durante o período de vigência do contrato de trabalho;
- 8.4. É vedado à CONTRATADA selecionar, para desempenho de suas atividades dentro de uma Unidade, funcionários que guardem entre si vínculo de parentesco em linha reta ou colateral;
- 8.5. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos:
- 8.5.1. Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
 - 8.5.2. Os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
 - 8.5.3. A qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
 - 8.5.4. A adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
 - 8.5.5. O cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
 - 8.5.6. A satisfação do público usuário.
- 8.6. **Da Conta-Depósito Vinculada**
- 8.6.1. Segundo o disposto no art. 48 da Instrução Normativa CAGE Nº 3, de 25 de maio de 2023 e na Lei Estadual nº 16.110, de 9 de abril de 2024, o pagamento pela Administração das verbas destinadas ao pagamento das férias, 13º (décimo terceiro) e verbas rescisórias aos empregados do contratado poderá ser feito em conta vinculada, conforme estiver previsto no instrumento convocatório.
 - 8.6.2. Visando atender o dispositivo mencionado no item 8.6.1, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada são estabelecidas neste Termo de Referência, aplicando-se aos serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra.
 - 8.6.3. A CONTRATADA autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores da CONTRATADA, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pela CONTRATANTE em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para movimentação, os quais somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições descritas a seguir:



- 8.6.3.1. parcial e anualmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário dos empregados vinculados ao contrato, quando devido;
- 8.6.3.2. parcialmente, pelo valor correspondente às férias e a 1/3 (um terço) de férias previsto na Constituição, quando do gozo de férias pelos empregados vinculados ao contrato;
- 8.6.3.3. parcialmente, pelo valor correspondente ao 13º (décimo terceiro) salário proporcional, às férias proporcionais e à indenização compensatória porventura devida sobre o FGTS, quando da dispensa de empregado vinculado ao contrato; e
- 8.6.3.4. ao final da vigência do contrato, para o pagamento das verbas rescisórias.
- 8.6.4. O montante dos depósitos da conta vinculada será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da licitação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:
 - 8.6.4.1. 13º (décimo terceiro) salário;
 - 8.6.4.2. Férias e um terço constitucional de férias;
 - 8.6.4.3. Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e
 - 8.6.4.4. Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.
- 8.6.5. Os percentuais dos valores provisionados para atendimento do item 8.6.4 serão definidos posteriormente, mediante regulamento a ser publicado pela Autoridade Competente, devendo estar compatível com o valor dos referidos encargos.
- 8.6.6. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação firmado pelo órgão contratante com o banco público oficial, sempre escolhido o de maior rentabilidade.
- 8.6.7. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital que sejam retidos por meio da conta-depósito, deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.
- 8.6.8. Em caso de cobrança de tarifa ou encargos bancários para operacionalização da conta-depósito, os recursos atinentes a essas despesas serão debitados dos valores depositados.
- 8.6.9. A empresa CONTRATADA poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade CONTRATANTE para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, desde que vinculados à execução contratual.



- 8.6.9.1. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento.
- 8.6.9.2. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa necessários para a validação fiscal.
- 8.6.9.3. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos vinculados ao contrato.
- 8.6.9.4. A empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade CONTRATANTE, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.
- 8.6.10. O saldo remanescente da conta-corrente vinculada - bloqueada para movimentação - será liberado à empresa, no momento do encerramento do contrato, mediante declaração do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados que confirme a quitação dos pagamentos e das indenizações trabalhistas.
- 8.6.11. Permanecendo o trabalhador vinculado à empresa prestadora de serviço após o encerramento do contrato, os valores serão liberados às empresas conforme a quitação dos pagamentos e indenizações trabalhistas, permanecendo a conta-corrente vinculada - bloqueada para movimentação - ativa pelo tempo que for necessário, até o prazo de 5 (cinco) anos, sendo o órgão contratante responsável por autorizar a liberação de recursos nesse período conforme regulamento.
- 8.6.12. A aplicação contratual dos termos definidos nos subitens acima será efetivada somente após a regulamentação pela Autoridade Competente, a assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre a promotora desta licitação e a Instituição Financeira e a necessária adequação dos procedimentos operacionais e sistemas informatizados que viabilizem a implementação e controle da conta-depósito vinculada.
- 8.6.13. Assim, enquanto não ocorrer a comunicação oficial pela CONTRATANTE sobre o atendimento dos requisitos descritos no item 8.6.12, os valores referentes às provisões mencionadas no subitem 8.6.4 não serão retidos do pagamento mensal a ser realizado para a CONTRATADA.



8.6.14. Havendo qualquer disparidade entre os termos descritos neste tópico 8.6 em relação a legislação vigente e suas futuras atualizações, prevalecerão os dispositivos legais.

9. FORNECIMENTO DE UNIFORMES, CRACHÁS, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

- 9.1. Os materiais, equipamentos e ferramentas a serem disponibilizados e necessários à total execução dos serviços especificados neste Termo de Referência, a serem colocados à disposição da CONTRATANTE, deverão ser de primeira qualidade e em quantidade suficiente à execução de todas as atividades listadas neste Termo de Referência, conforme Listas de Materiais e Equipamentos de Fornecimento Contínuo constantes no **Anexo C**, atendidas exigências e especificidades que porventura sejam impostas nos casos em que a CONTRATANTE entenda razoável, útil ou necessário;
- 9.2. Os materiais e equipamentos descritos nas listagens de fornecimento contínuo deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA no início da prestação dos serviços, conforme data disposta na Ordem de Início;
 - 9.2.1. A CONTRATADA deverá manter disponíveis ao longo de toda a execução contratual as quantidades mínimas de equipamentos e materiais indicadas no **Anexo C**, repondo-os e substituindo-os sempre que constatada por qualquer das partes envolvidas na relação contratual tal necessidade.
- 9.3. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, quando necessário, a disponibilização de outros equipamentos e materiais não previstos no **Anexo C** para a realização de tarefas necessárias ao asseio, conservação e manutenção da Unidade, concedendo prazo de 02 (dois) a 15 (quinze) dias corridos à CONTRATADA, a ser definido pela CONTRATANTE consoante critérios de conveniência, oportunidade e urgência, para atendimento da solicitação, observada a necessidade de preservação da prestação do serviço em condições adequadas enquanto não providenciar os novos equipamentos e materiais;
- 9.4. Os materiais e equipamentos da lista de fornecimento contínuo que porventura venham a ser inutilizados em razão do desgaste natural pelo uso, defeito de fabricação, extravio, perda, roubo ou qualquer outro motivo deverão ser repostos pela CONTRATADA seguindo os mesmos padrões de qualidade e quantidade suficientes à execução de todas as atividades listadas neste Termo de Referência;
- 9.5. A CONTRATADA deverá providenciar para que os profissionais indicados se apresentem trajando uniformes e crachá de identificação, ambos confeccionados e fornecidos às suas expensas e produzidos consoante especificações e informações dos modelos contidos no **Anexo B** deste Termo de Referência e dos conjuntos mantidos à disposição pela CONTRATANTE;
- 9.6. Constatada a necessidade de readequação das quantidades mínimas de equipamentos e materiais exigidas para atendimento da demanda da Unidade, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a alteração da



quantidade total, seja apenas de um ou de múltiplos itens, a fim de que se disponibilize equipamentos e materiais suficientes à adequada prestação do serviço;

- 9.7. Caberá à CONTRATADA o fornecimento dos uniformes, que serão compostos de conjuntos de 2 (dois) tipos: inverno e verão. É obrigatória a entrega de no mínimo 2 (dois) conjuntos de uniformes de cada estação para cada empregado. A reposição deverá ser feita anualmente e sempre que danificados, sendo obrigatório informar à fiscalização, remetendo o comprovante de entrega dos uniformes juntamente com a documentação exigida para faturamento mensal do Contrato na primeira competência subsequente à data de recebimento dos novos conjuntos pelos funcionários da CONTRATADA;
- 9.7.1. Os uniformes deverão ser confortáveis, duráveis, ajustados ao corpo do usuário e confeccionados com materiais de alta qualidade;
- 9.7.2. Os tecidos deverão ser confeccionados de modo a oferecer boa mobilidade e elegância ao usuário, devendo ser resistentes;
- 9.7.3. Em casos específicos, poderá ser solicitado pelos empregados da CONTRATADA a confecção de conjunto de saias cuja entrega deverá ser realizada observando os mesmos prazos e critérios de aprovação estipulados para as demais situações;
- 9.7.4. Em casos específicos, deverá ser observado pela CONTRATADA a entrega de conjuntos de uniformes cuja confecção demande medidas personalizadas, como a empregadas gestantes, pessoas com deficiência, pessoas com baixa estatura, pessoas com obesidade e demais situações análogas, observando os mesmos prazos e critérios de aprovação estipulados para as demais situações.
- 9.8. A partir da publicação, no Diário Oficial do Estado do RS, da homologação do procedimento licitatório, a CONTRATANTE manterá à disposição crachá, peças-piloto e os modelos de tecidos solicitados, que poderão ser consultados pelos interessados em participar do processo licitatório junto ao Departamento Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil;
- 9.9. Os conjuntos de uniformes e o crachá deverão ser aprovados formalmente pela CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias corridos a partir da assinatura do contrato de prestação de serviços, levando em consideração sua similaridade ao conjunto disponibilizado pela CONTRATANTE e a qualidade do tecido e acabamento, fidedignidade de cores, padrão do bordado, composição dos materiais têxteis adotados na confecção e outros critérios objetivos que se façam necessários, desde que estes últimos sejam previamente acordados entre as partes;
- 9.9.1. Todos os itens do conjunto de uniformes e o modelo de crachá estarão sujeitos à prévia aprovação da CONTRATANTE e, a pedido dela, poderão ser substituídos, caso não correspondam às especificações;
- 9.9.2. A aprovação se dará mediante a apresentação, pela CONTRATADA, de conjunto amostral composto por todas as peças previstas neste Edital,



- para análise da CONTRATANTE, que se manifestará por escrito quanto à aprovação ou não, em parte ou no todo, dos conjuntos entregues para verificação, tomando como critério de análise o conjunto amostral fornecido como referência;
- 9.9.3. O primeiro conjunto de uniforme e o crachá deverão ser entregues pela CONTRATADA aos funcionários no início da prestação dos serviços, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias corridos a partir da admissão do funcionário ao posto de trabalho designado;
- 9.9.4. O segundo conjunto de uniformes deverá ser entregue pela CONTRATADA aos funcionários em até 25 (vinte e cinco) dias corridos a partir da admissão do funcionário ao posto de trabalho designado.
- 9.10. A entrega dos uniformes e crachás aos empregados da CONTRATADA deverá ser realizada mediante assinatura de termo de entrega, contendo os itens entregues. Estes termos deverão ser apresentados à CONTRATANTE;
- 9.10.1. Os conjuntos só serão considerados entregues a partir do momento da assinatura do termo de recebimento dos itens pelo empregado;
- 9.10.2. O termo de entrega só deverá ser assinado após o empregado ter recebido as peças em mãos e, analisando-as, confirmado a adequação às suas medidas.
- 9.11. Os funcionários deverão portar, continuamente e em local visível, o crachá de identificação fornecido pela CONTRATADA, não sendo admitida a permanência nos postos de serviço de funcionários sem o item;
- 9.12. Não será admitido o uso de uniformes rasgados, manchados, furados, encardidos, etc.;
- 9.12.1. Cabe à CONTRATADA substituir as peças de vestimenta em caso de avarias ou danos, como rasgos, furos, queimados, manchas, encardidos, não se restringindo a estes, sendo aplicável o entendimento da Administração Pública quanto a condição das peças;
- 9.12.2. Nos casos indicados acima, a CONTRATADA não poderá cobrar ressarcimento de seus funcionários, sendo que o custeio pela produção de novas peças ficará às expensas da CONTRATADA, excetuados os casos em que haja destruição ou desvio de peças pelo empregado de forma intencional e comprovada;
- 9.12.3. Nos casos de extravio de crachás ou uniformes por funcionário da equipe da CONTRATADA, esta deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE.
- 9.13. Os funcionários deverão estar sempre calçados, não sendo permitido o uso de sandálias ou chinelos;
- 9.14. Na hipótese de eventual desligamento de funcionário da CONTRATADA de seu posto de trabalho na unidade de atendimento da CONTRATANTE, aquela deverá proceder à entrega do crachá de identificação do funcionário à CONTRATANTE, para descaracterização, inutilização e destruição deste;
- 9.15. O custo de fornecimento dos uniformes deverá ser registrado pela empresa em campo próprio da planilha de custos e formação de preços, e será pago



mensalmente a CONTRATADA junto com os demais valores relativos à prestação dos serviços.

10. CENTRO DE CUSTOS

O centro de custos ao qual se vinculam os recursos a serem utilizados na presente contratação adota a seguinte identificação:

2020 – Departamento Central de Atendimento ao Cidadão
90180 – GAB TUDO FACIL



ANEXO A
ATIVIDADES, SERVIÇOS E POSTOS DE TRABALHO

POSTO DE TRABALHO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS NO POSTO DE TRABALHO	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA
Auxiliares Administrativos - Serviços gerais da unidade	Realizar atendimento de apoio ao público em geral. Recepcionar cidadãos na Unidade, auxiliando no agendamento de atendimento e emissão de senhas. Encaminhar cidadãos aos setores de atendimento. Realizar o atendimento dos cidadãos nos guichês, identificando os serviços solicitados e promovendo a solução de suas necessidades. Auxiliar, direcionar e orientar cidadãos na realização do(s) serviço(s) desejado(s), quando possível, por meio dos computadores disponíveis, totens e aplicativos móveis, promovendo sua inclusão digital quando necessário. Comunicar e orientar cidadãos sobre os documentos e serviços desejados. Confeccionar e solicitar a confecção dos documentos solicitados. Receber e conferir dados, documentos e protocolos de retirada apresentados. Localizar e entregar documentos aos cidadãos, solicitando a conferência e dando baixa de protocolos nos sistemas. Acionar o sistema de senhas do software SIGANET. Registrar atendimentos no sistema SIGANET. Solicitar a avaliação do atendimento no SIGANET. Enviar pesquisa de satisfação via SMS ou e-mail para o cidadão. Fornecer informações aos setores da unidade. Prestar atendimentos telefônicos. Recepcionar, direcionar e remeter correspondências, documentos e malotes. Fiscalizar a movimentação de pessoas e volumes quando da entrada e saída das dependências da unidade. Comunicar anormalidades à vigilância, supervisão e gerência da unidade. Manter o local de trabalho limpo e organizado.	Ensino médio completo e noções básicas de informática.
Auxiliares Administrativos - Supervisores	Coordenar e fiscalizar as tarefas executadas pelos auxiliares administrativos e serventes de limpeza, observando as orientações da Gerência. Auxiliar no controle, através do sistema SIGANET, das saídas, ausências e avaliações dos atendentes. Repassar todas as informações e acontecimentos pertinentes à operação da Unidade para a equipe de Gerência. Prestar serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística. Atender fornecedores e clientes, prestando e recebendo informações sobre os serviços. Tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos. Controlar escalas dos postos de trabalho. Observar o cumprimento das normas internas de convivência e de segurança. Buscar a solução de conflitos pontuais. Comunicar anormalidades ao vigilante da portaria ou à gerência da Unidade. Conferir documentos, preparar malotes, receber e classificar documentos, consultar sistemas. Manter o local de trabalho limpo e organizado.	Ensino médio completo e noções básicas de informática. Desejável curso nas áreas técnicas de administração ou afins. Capacitação em LIBRAS mediante apresentação de certificado. Mínimo 80 horas.
Servente de Limpeza	Manter a unidade organizada, limpando todo o mobiliário, equipamentos, piso, vidros, divisórias e dependências da unidade, incluídos, quando existentes, banheiros e vestiário de uso exclusivo das equipes que operacionalizam a Unidade.	Ensino fundamental incompleto (4ª série completa) e prática profissional comprovada no posto de trabalho.



ANEXO B

CRACHÁS E UNIFORMES – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

PARTE 1 - CRACHÁS

Crachá de identificação funcional, de material resistente à deformação plástica, térmica e mecânica, com face que permita a impressão/adesivagem de logotipo, letras e outras características de identidade visual. A identidade visual será fornecida pelo contratante na ocasião do início dos serviços.

Cordão cinza chumbo. O crachá será impresso seguindo modelo entregue pelo contratante na ocasião do início dos serviços. A confecção do cordão e do crachá será de responsabilidade da contratada.

Os crachás deverão conter as seguintes informações:

Nome completo do empregado;

Número de registro do empregado no controle funcional da CONTRATADA

Função do empregado, data de admissão.

O crachá provisório poderá ser entregue em espelho de papel, mas o definitivo terá de ser em PVC smartcard.

PARTE 2 - UNIFORMES ÁREAS ADMINISTRATIVA E OPERACIONAL – LINHA PADRÃO

A CONTRATADA deverá fornecer aos funcionários os seguintes itens:

1. Auxiliar Administrativo

- a. Camisa polo, manga curta (verão), cinza, poliviscose mescla clara, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- b. Camisa, manga longa (inverno), branca, em tecido não transparente, contendo elastano, bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- c. Pullover de lã cinza escuro, gola V, bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- d. Calça jeans cinza escura, modelo tradicional (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)



2. Auxiliar Administrativo/Supervisor

- a. Camisa polo, manga curta (verão), preta, poliviscose, anti pilling tubular; bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- b. Camisa, manga longa (inverno), preta, em tecido não transparente, contendo elastano, bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- c. Pullover de lã cinza escuro, gola V, bordada com o logotipo do Tudo Fácil (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)
- d. Calça jeans cinza escura (descrições deverão ser adquiridas na direção do Departamento)

3. Servente de Limpeza:

- a. Para os postos de servente de limpeza, a CONTRATADA poderá adotar seu uniforme padrão, não havendo necessidade de personalização.

OBSERVAÇÕES GERAIS

Os itens deste termo de referência foram projetados nos modelos, tecidos e cores padronizados pelo projeto de Uniformização dos empregados da Central de Atendimento Tudo Fácil. As peças-piloto e os modelos de tecidos solicitados poderão ser consultados pelos interessados em participar do processo licitatório junto ao Departamento Central de Atendimento ao Cidadão – Tudo Fácil, o qual disponibilizará maiores detalhes e informações dos protótipos, bem como fotos das peças confeccionadas para outras Unidades da Rede de Centrais de Atendimento.



ANEXO C

LISTA DE MATERIAIS E EQUIPAMENTOS DE FORNECIMENTO CONTÍNUO (QUANTIDADES MÍNIMAS DEFINIDAS PARA CADA UNIDADE TUDO FÁCIL)

ÁGUA SANITÁRIA	10	LITROS
ÁLCOOL DE LIMPEZA 70%	04	LITROS
BALDE PLÁSTICO	02	UNIDADES
FLANELA	05	UNIDADES
KIT MÁSCARA E ÓCULOS DE PROTEÇÃO CONTRA PRODUTOS QUÍMICOS	02	PARES
KIT TIPO MOP ÁGUA (BALDE COM ACESSÓRIOS E VASSOURA TIPO BRUXA)	01	CONJUNTO
LIMPA VIDROS	02	LITROS
LIMPADOR MULTIUSO	06	LITROS
LUVA DE LIMPEZA EM LÁTEX TAMANHO P E M	03	PARES
PÁ DE LIXO COM CABO	02	UNIDADES
PANO DE CHÃO	05	UNIDADES
PULVERIZADOR	02	UNIDADES
RODO GRANDE	01	UNIDADE
RODO PARA VIDRO	01	UNIDADE
SACO LIXO 100 LITROS	20	UNIDADES
SACO LIXO 40 LITROS	40	UNIDADES
SACO LIXO 60 LITROS	40	UNIDADES
VASSOURA NYLON	02	UNIDADES



ANEXO D

TABELA EXEMPLIFICATIVA DE ATIVIDADES – ROTINAS DE LIMPEZA

	ATIVIDADES			
	TIRAR PÓ	VARRER/PANO	REMOVER LIXO	LAVAR/LIMPAR
DIÁRIA	Balcões Guichês Copa Entrega de documentos	Copa Recepção Auto atendimento Salão Corredor interno Entrega de documentos Banheiros Vestiários	Copa Guichês Auto atendimento Banheiros Vestiários	Cafeteira Utensílios de cozinha
SEMANAL	Sala Técnica Depósito Sala de Reuniões Sala de Gerência	Depósito Sala Técnica Sala de Gerência Sala de Reuniões	Sala de Reuniões Sala de Gerência Sala Técnica	Vidros internos à Unidade Geladeira Microondas Armários Divisórias de acrílico Cadeiras fixas Espelhos
QUINZENAL	CPUs (parte EXTERNA do gabinete) Armários funcionários (parte externa) Cadeiras do Salão			Regar plantas Rodízios das cadeiras Acrílicos da recepção
MENSAL	Armários da cozinha (parte interna) Armários funcionários (parte interna) Folhagens Luminárias Rodapés			Caixa de gordura cozinha
SEMESTRAL	Atrás dos armários	Salão (enceradeira)		Vidros das fachadas Sinalética



ANEXO E

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Contrato FPE nº: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

Contratada: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

PROA de Contratação: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

Competência: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

Critérios de Avaliação:

I – CONFORME (1,0)

II – PARCIALMENTE CONFORME (0,5)

III – NÃO CONFORME (0,0)

Grupo I – Desempenho das Atividades

Busca avaliar o cumprimento das atividades previstas na especificação técnica e com vistas às melhores práticas

Item	Aspecto	Avaliação
1	COBERTURA DOS POSTOS DE TRABALHO	
2	CONDUTA DOS OCUPANTES DOS POSTOS DE TRABALHO	
3	CUMPRIMENTO DAS ROTINAS DE TRABALHO	
4	LIMPEZA DE BANHEIROS	
5	LIMPEZA GERAL	
6	NÍVEL DE SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO	

Grupo II – Fornecimento de Materiais, Equipamentos e Uniformes

Busca avaliar o atendimento aos critérios de fornecimento de insumos previstos na prestação dos serviços

Item	Aspecto	Avaliação
1	FORNECIMENTO DE CRACHÁS	
2	FORNECIMENTO DE EPI'S	
3	FORNECIMENTO DE MATERIAIS DE LIMPEZA	
4	FORNECIMENTO DE UNIFORMES	

Grupo III – Gerenciamento

Busca avaliar o atendimento aos critérios de administração do serviço prestado e resposta a demandas do contratante

Item	Aspecto	Avaliação
1	ATUAÇÃO DO PREPOSTO	
2	GESTÃO DOCUMENTAL DE FATURAMENTO	



3	COMUNICAÇÃO OFICIAL E TEMPO DE RESPOSTA	
4	PRAZO DE REGULARIZAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS CONTRATUAIS	
5	CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS	

Somatório de Pontuações e Fator de Desconto

	CONFORME	PARCIALMENTE CONFORME	NÃO CONFORME	SUBTOTAL
GRUPO I				
GRUPO II				
GRUPO III				
SUBTOTAL				

NOTA FINAL	XX,XX pontos
FATOR DE DESCONTO	X,XX%

Justificativa dos Itens Avaliados como Não Conformes

Clique ou toque aqui para inserir o texto.

<Nome Fiscal>
Fiscal Administrativo

<Nome Fiscal>
Fiscal Técnico